RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010 2011

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer nos forces

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010-2011

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

Québec

Ce document est disponible
en médias adaptés sur demande.

Le contenu de cette publication a été rédigé
par l'Office des personnes handicapées du Québec.

Dépôt légal - 2011
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN - version imprimée : 978-2-550-63048-7
ISBN - version électronique : 978-2-550-63049-4
ISSN 1201-9461
© Gouvernement du Québec, 2011

Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
www.ophq.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

VI **LISTE DES TABLEAUX**

VIII **MESSAGE DE LA MINISTRE RESPONSABLE**

X **MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'OFFICE**

XIII **DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE**

XIV **CONTEXTE DE L'ANNÉE 2010-2011**

XV **FAITS SAILLANTS**

1 **PARTIE I – L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC**
2 1.1 MISSION ET PARTENAIRES
3 1.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION
5 1.3 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE
6 1.4 PHILOSOPHIE DE GESTION ET VALEURS ORGANISATIONNELLES

7 **PARTIE II – PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS**
10 RESSOURCES HUMAINES AFFECTÉES AUX PROJETS DU PLAN STRATÉGIQUE
11 BUDGET CONSACRÉ AU PLAN STRATÉGIQUE
12 2.1 SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS
20 2.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE
75 2.3 QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS
75 2.3.1 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens
82 2.3.2 Bilan de réalisation du Plan d'action 2010-2011 de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées

83 PARTIE III – RÉSULTATS LIÉS AUX SERVICES DIRECTS À LA POPULATION
84 3.1 CENTRE DE DOCUMENTATION
85 3.2 INFORMATION STATISTIQUE

87 PARTIE IV – UTILISATION DES RESSOURCES
88 4.1 LES RESSOURCES HUMAINES
88 Répartition des ressources
92 Politiques internes
94 4.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES
95 4.2.1 Le coût de revient
101 4.2.2 Subventions à l'expérimentation
102 4.2.3 Subventions aux organismes de promotion
106 4.3 LES RESSOURCES MATÉRIELLES
107 4.4 ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION

109 PARTIE V – EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES
110 5.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI
116 5.2 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS
117 5.3 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES
117 5.3.1 Développement durable
118 5.3.2 Changements climatiques
118 5.4 ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES
(SURVEILLANCE JEUNES HANDICAPÉS 12 À 21 ANS)
120 5.5 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION
121 5.6 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
123 5.7 DIRECTIVE SUR LA GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES
125 5.8 NOUVELLES RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

128 **ANNEXE 1** — LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2010-2011

130 **ANNEXE 2** — ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2011

132 **ANNEXE 3** — DÉCLARATION DE VALEURS DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

134 **ANNEXE 4** — BILAN 2010-2011 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE *À PART ENTIÈRE* (PGMO)

154 **ANNEXE 5** — DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

162 **ANNEXE 6** — BILAN DE RÉALISATION DU PLAN D'ACTION 2010-2011 DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

170 **ANNEXE 7** — PROJETS SUBVENTIONNÉS PAR LE PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES DE PROMOTION EN 2010-2011

178 **ANNEXE 8** — CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTATION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

188 **ANNEXE 9** — ACTIVITÉS DÉCOULANT DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011

194 **ANNEXE 10** — COORDONNÉES DES BUREAUX DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

LISTE DES TABLEAUX

86 **TABLEAU 1** ¬ DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE TRAITÉES SELON LA PROVENANCE, 2008-2009 À 2010-2011

89 **TABLEAU 2** ¬ RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ

97 **TABLEAU 3** ¬ BUDGET DE DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2010-2011

99 **TABLEAU 4** ¬ DÉPENSES PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ POUR L'EXERCICE FINANCIER 2010-2011

104 **TABLEAU 5** ¬ NOMBRE D'ORGANISMES SUBVENTIONNÉS ET MONTANTS ACCORDÉS, DE 2008-2009 À 2010-2011

106 **TABLEAU 6** ¬ DONNÉES SUR LA RÉPARTITION DES DÉPENSES EN MATIÈRE DE RESSOURCES MATÉRIELLES, 2008-2009 À 2010-2011

111 **TABLEAU 7** ¬ TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2010-2011

111 **TABLEAU 8** ¬ TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS

112 **TABLEAU 9** ¬ TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

113 **TABLEAU 10** ¬ TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS À LA FIN MARS 2011

114 **TABLEAU 11** ¬ TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2010-2011 PAR STATUT D'EMPLOI

114 **TABLEAU 12** ¬ TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER À LA FIN MARS 2011

115 **TABLEAU 13** ¬ PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

MESSAGE DE LA MINISTRE RESPONSABLE

MONSIEUR JACQUES CHAGNON
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion* de l'Office des personnes handicapées du Québec pour la période du 1er avril 2010 au 31 mars 2011. Le rapport fait état de l'ensemble des résultats obtenus par l'Office à l'égard des orientations et des objectifs de son plan stratégique 2009-2014 pour le dernier exercice financier. De plus, ce document fait le point sur la gestion des ressources et répond aux différentes exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Notons que l'année 2010-2011 aura été l'occasion pour l'Office de rendre public le premier bilan annuel de la mise en oeuvre de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Rappelons que 28 ministères et organismes publics directement interpellés par la politique ont pris une part active à sa mise en œuvre, entre autres, par le biais de quelque quatre cents engagements au premier plan global de mise en oeuvre de cette politique.

Ainsi, l'Office a été en mesure de constater que la mise en œuvre de la politique *À part entière* est sur la bonne voie et que la politique est dorénavant largement utilisée à titre de cadre de référence à l'action gouvernementale. En ce sens, elle vient appuyer la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Je remercie l'Office des personnes handicapées du Québec et son personnel pour le travail accompli dans le but de faire progresser la participation sociale des personnes handicapées et de leur famille à la société québécoise.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs,

La ministre déléguée aux Services sociaux,

Dominique Vien
Québec, septembre 2011

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'OFFICE

MADAME DOMINIQUE VIEN
Ministre responsable de l'application de la Loi assurant l'exercice
des droits des personnes handicapées en vue
de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale
Hôtel du Parlement
Québec

Conformément à l'article 24 de la Loi sur l'administration publique, nous avons le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs que s'est fixés l'Office dans le cadre de son plan stratégique 2009-2014. Ce dernier, entièrement centré sur les résultats à atteindre, priorise trois enjeux, soit la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, la qualité des services offerts, ainsi que l'amélioration des façons de faire de l'Office.

L'année 2010-2011 a été riche en réalisations pour l'Office. Parmi celles-ci, soulignons les travaux entourant le suivi de la politique *À part entière* et de son premier plan global de mise en œuvre (PGMO), dans lequel 28 ministères et organismes ont pris 420 engagements. Ces travaux ont permis la production du premier bilan annuel de la mise en oeuvre de la politique *À part entière*, bilan révélant que 87 % des moyens inscrits au PGMO sont mis en œuvre, 17 % de ces engagements sont déjà réalisés, 42 % sont en cours de réalisation et 28 % se réalisent en continu.

Le travail de suivi et de recension accompli par l'Office pour l'élaboration du premier bilan a requis une impressionnante mobilisation de ses ressources. Les efforts concertés des

partenaires engagés dans cette démarche furent importants pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées et de leur famille. Ce bilan nous permet d'observer que la mise en œuvre de la politique progresse et confirme l'engagement du gouvernement visant à faire en sorte que le Québec soit une société davantage inclusive, où les personnes handicapées pourront participer *À part entière*.

L'Office a également amorcé en 2010-2011 une tournée de rencontres avec différents ordres professionnels du Québec, dans le but d'échanger avec eux sur la base du document *Adapter sa pratique professionnelle aux besoins des personnes handicapées*, et convenir des suivis devant être donnés. À terme, 45 ordres professionnels auront été rencontrés. Cette démarche devrait contribuer à une amélioration significative des soins et services prodigués aux personnes handicapées.

L'Office souhaite aussi outiller les ministères et organismes gouvernementaux afin qu'ils adoptent de meilleures pratiques à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public. Dans le cadre du projet mené par l'Office en ce sens, l'année 2010-2011 fut l'occasion de mener une collecte d'information visant à connaître les besoins de sensibilisation et de formation du personnel en contact direct avec la population. Les résultats de cette collecte constituent de précieuses informations pour la suite des travaux.

Un autre exemple de réalisation de l'Office en 2010-2011 est la publication du *Guide sur les mesures fiscales* qui a été mis en ligne sur le site Web de l'Office. L'Office s'investit en effet dans le développement de nouveaux outils pour soutenir l'accès à l'information sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Ce guide a connu un important succès, pavant ainsi la voie à d'autres outils qui sont en cours de préparation.

Toujours au chapitre des publications, soulignons que l'Office a fait paraître une étude sur l'évaluation des besoins d'adaptation des services offerts aux femmes handicapées victimes de violence conjugale, dont les recommandations serviront à l'élaboration du prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale. Cette étude a d'ailleurs permis à l'Office d'être en nomination pour le prix Égalité 2011 du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine. L'Office a contribué à la production du portrait statistique *Vivre avec une incapacité au Québec, Un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et 2006*, publié par l'Institut de la statistique du Québec.

Tout au long de ce rapport, vous pourrez prendre connaissance des nombreuses autres réalisations de l'Office pour l'année 2010-2011. Nous sommes persuadés que l'ensemble des actions de l'Office aura permis de convaincre divers acteurs publics de la nécessité d'inclure l'intégration sociale des personnes handicapées au rang de leurs préoccupations quand vient le temps de prendre des décisions touchant l'ensemble de la population.

En terminant, soyez assurée de la détermination du conseil d'administration de l'Office et de celle de son personnel à améliorer la situation des personnes handicapées en leur permettant de participer de plus en plus activement à la société québécoise.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

Le président du conseil d'administration
de l'Office des personnes handicapées
du Québec,

Martin Trépanier

La directrice générale
de l'Office des personnes handicapées
du Québec,

Céline Giroux

Drummondville, septembre 2011

DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données présentées et sur les contrôles afférents à celles-ci.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu les systèmes d'information et les mesures de contrôle permettant d'assurer le suivi adéquat de l'atteinte des objectifs fixés au plan stratégique.

Notre conseil d'administration a approuvé le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de l'Office des personnes handicapées du Québec. Ce rapport :

- décrit fidèlement sa mission, ses valeurs, ses orientations stratégiques et ses mandats;
- expose les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présente des données précises.

Je déclare que les données présentées dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables. Ainsi, les informations qu'il contient correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Céline Giroux,
directrice générale
Drummondville, juin 2011

CONTEXTE DE L'ANNÉE 2010-2011

L'an dernier, le gouvernement du Québec adoptait la politique gouvernementale *À part entière* et sa mise en œuvre se déployait conformément aux moyens prévus à cet effet. En 2010-2011, l'Office s'est centré sur la réalisation de son nouveau plan stratégique 2009-2014 qui accorde une très large place à la mise en œuvre et au suivi de cette politique.

La publication du premier bilan de mise en œuvre de la politique *À part entière* est l'un des événements importants de l'année. Il présente l'état d'avancement de la mise en œuvre de cette politique gouvernementale, au regard de laquelle les ministères et organismes publics ont pris un total de 420 engagements. Le bilan démontre que plus de 17 % des engagements ont déjà été accomplis, 42 % sont en voie de réalisation et 28 % se poursuivent dans le cadre d'actions récurrentes. Le document met ainsi en lumière bon nombre de constats positifs et confirme l'engagement du gouvernement du Québec dans l'atteinte des résultats visés par cette politique.

Sa publication a donné lieu à divers questionnements de la part de certains organismes du mouvement communautaire autonome des personnes handicapées. L'Office a pris les moyens nécessaires afin de bien expliquer que l'objectif de cette publication visait à suivre l'état de réalisation des engagements pris par les organismes gouvernementaux sans en mesurer, à ce moment-ci, les effets et les impacts sur la situation des personnes handicapées. Ce premier bilan annuel ainsi que les réactions découlant de sa publication auront permis de prendre le pouls des attentes soulevées par la mise en œuvre de la politique.

FAITS SAILLANTS

Réalisations concernant la mise en œuvre de la politique *À part entière*

La mise en œuvre de cette politique repose sur plusieurs moyens complémentaires. L'Office joue un rôle central à ce titre, qui est lié de près aux pouvoirs et aux devoirs que le législateur lui a confiés. L'Office s'est donc mobilisé au cours de l'année autour des trois grands axes d'intervention suivants :

LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE INSCRITS DANS LE PREMIER PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

L'Office est en bonne voie de réaliser ses engagements. L'Office a coordonné l'élaboration de ce premier Plan global de mise en œuvre (PGMO) en 2008-2009. Au total, plus de 400 engagements ont été pris par 28 ministères et organismes publics, dont 39 relèvent directement de l'Office. Des travaux ont été réalisés sur 38 de ces engagements. Parmi ceux-ci, quatre peuvent être considérés comme réalisés, puisque les résultats visés par ceux-ci ont été atteints. L'annexe 4 rend compte des résultats obtenus en 2010-2011 pour chacun de ces engagements.

Ces engagements sont diversifiés, ancrés dans les nouveaux devoirs de l'Office et le renforcement de son rôle de vigie. On peut citer à titre d'exemple les démarches intersectorielles d'envergure menées par l'Office avec la collaboration de plusieurs partenaires. Ces démarches s'attaquent à des problèmes complexes impliquant plusieurs ministères et organismes, problèmes qui correspondent à ceux identifiés dans les priorités de la politique.

Elles visent à mobiliser les partenaires gouvernementaux pour qu'ils puissent trouver des solutions relevant de leur responsabilité aux problèmes identifiés et, au terme de ces démarches, obtenir des avancées sur différents dossiers : l'adaptation du système judiciaire aux besoins des personnes handicapées, l'organisation et l'offre de services d'interprétation à l'intention des personnes sourdes dans toutes les régions du Québec, la compensation des coûts supplémentaires liés aux déficiences ou aux incapacités des personnes handicapées, le développement de services structurés d'accompagnement pour les personnes handicapées qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour accomplir leurs activités courantes, ou encore une planification des services destinés aux personnes handicapées qui adopte une approche qui soit personnalisée et coordonnée avec les autres intervenants.

Les démarches entreprises ne sont pas toutes au même niveau d'avancement. La plupart ont donné lieu à des rencontres interministérielles ou ont mené à la préparation de rapports, qui incluent, à l'occasion, des recommandations visant à soutenir la démarche intersectorielle. D'autres débutent ou poursuivent leurs travaux préparatoires. La mobilisation des partenaires est bien amorcée, plusieurs d'entre eux ayant confirmé leur participation et assisté aux premières rencontres interministérielles.

L'Office collabore aussi aux démarches entreprises par ses partenaires. Dans le cadre de sa collaboration aux travaux du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle, l'Office a publié au cours de l'année une étude sur l'évaluation des besoins d'adaptation des services offerts aux femmes handicapées victimes de violence conjugale. Les recommandations de ce projet serviront à l'élaboration du prochain plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale. La pertinence et la qualité de ces travaux ont été reconnues par les partenaires, l'Office ayant été mis en nomination pour le prix Égalité 2011 du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF).

Mentionnons également les résultats obtenus en 2010-2011 dans le cadre de la démarche interministérielle visant à mettre en œuvre des services de surveillance pour les élèves handicapés du secondaire. Au total, treize organismes offrent à des élèves handicapés des activités structurées adaptées à leurs capacités et à leurs intérêts, permettant ainsi à leurs parents de mieux concilier leurs obligations professionnelles et leurs responsabilités familiales. Ces organismes sont reconnus et financés conjointement par le ministère de la Famille et des Aînés (MFA), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ainsi que le ministère de l'Éducation, du Loisir et des Sports (MELS) et ils desservent neuf régions administratives. Des services sont également offerts dans trois autres régions, mais ceux-ci ne bénéficient pas d'un tel financement récurrent.

En lien avec son rôle de vigie, l'Office s'est également engagé à faire régulièrement rapport sur les dispositions dites « à portée inclusive » de la Loi. C'est ainsi qu'il a transmis à la ministre responsable, en vertu de l'article 74.1 de la Loi, un rapport spécial portant sur ces dispositions. Les recommandations contenues dans ce rapport visent à favoriser l'application des dispositions à portée inclusive de la Loi.

L'Office s'implique aussi dans le développement de nouveaux outils pour soutenir l'accès à l'information sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Un *Guide sur les mesures fiscales* a été produit à cette fin en 2010-2011 et mis en ligne sur le site Web de l'Office. Il a fait l'objet de plusieurs visites et le document a été téléchargé à plus de 2 000 reprises. Le guide a aussi fait l'objet d'un article dans un quotidien et de chroniques à la radio. D'autres outils et guides sont en cours de préparation.

L'Office travaille également à soutenir ses partenaires pour qu'ils adoptent les meilleures pratiques à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public. Une collecte d'information a été effectuée auprès des ministères,

des organismes publics et des agences de la santé et des services sociaux. L'objectif était de connaître les besoins de sensibilisation et de formation de leur personnel en contact direct avec la population, en ce qui concerne notamment, l'accueil des personnes handicapées (façons de faire, attitudes et comportements à adopter), l'approche inclusive, les principes et les pratiques d'accommodement de même que l'accessibilité des moyens de communication.

L'Office a travaillé cette année sur de nouveaux outils de sensibilisation, en partenariat avec les ministères, les organismes publics et parapublics, le milieu associatif et les personnes handicapées. Un comité de lecture ainsi que deux comités de travail auxquels participent des représentants de ces différents milieux ont été créés. Ils se sont rencontrés pour valider les deux outils en cours d'élaboration, le premier sur l'incapacité auditive et le second sur l'incapacité intellectuelle. Trois autres outils sont en développement. Ils traitent d'accommodement, de mots appropriés et de définitions. La conception des pages d'accueil d'un futur portail Web qui hébergera les outils, l'une pour les ministères et organismes et l'autre pour la population en général, a également été effectuée.

Des démarches ont été entreprises, avec le soutien du MSSS, pour obtenir les droits d'utilisation et d'adaptation d'une formation en ligne et de capsules vidéo produits par le ministère de la Santé et des Services communautaires du gouvernement de l'Ontario. D'autres démarches sont aussi menées auprès d'organismes de promotion pour l'utilisation et l'adaptation de matériel qu'ils ont produit.

Une première évaluation des coûts associés au projet (adaptation de productions audiovisuelles et création de capsules vidéo, design graphique, conception, réalisation et hébergement du portail Web) a également été réalisée.

(Voir section 2.2, objectif 1.1.1).

LA PROMOTION DE LA POLITIQUE

Pour que la politique soit connue et puisse devenir un cadre de référence pour l'action, plusieurs activités de promotion et d'appropriation ont été réalisées en 2010-2011, faisant suite ainsi à celles qui avaient été entreprises l'année précédente. Après la tournée effectuée dans toutes les régions du Québec en 2009-2010, l'Office a poursuivi ses interventions en offrant des présentations ciblées auprès de différents auditoires. Onze activités ont ainsi été menées, rejoignant une centaine d'organisations. Des présentations ont été effectuées auprès de l'ensemble des conférences administratives régionales de même qu'auprès du Cercle de la haute fonction publique.

Des activités de soutien-conseil auprès des organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées ont aussi été menées. Elles visaient à ce que les plans d'action déposés par les partenaires tiennent davantage compte des défis et des priorités de la politique *À part entière*. L'Office procède à l'analyse de chacun des plans d'action reçus et transmet le résultat de ses analyses aux organismes qui les ont produits. Il nous a été permis de constater que ce soutien porte fruit, puisque la presque totalité des mesures examinées est en concordance avec les défis et les priorités de la politique. Ces efforts sont à poursuivre dans le but de soutenir l'élaboration de mesures de plus en plus structurantes pour la participation sociale des personnes handicapées.

(Voir section 2.2, objectif 1.2.1).

L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE ET L'ATTEINTE DE SES RÉSULTATS ATTENDUS

Plusieurs activités d'évaluation ont été menées en 2010-2011, tant sur le plan de la mise en œuvre de la politique que de l'atteinte de ses résultats attendus. L'Office a procédé au suivi des 400 engagements de l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux. Il a publié le 16 février 2011 le premier *Bilan annuel 2009-2010* de la mise en œuvre de la politique. Les travaux ont déjà débuté en vue de la production du bilan annuel 2010-2011.

L'Office a contribué à la production du portrait statistique « Vivre avec une incapacité au Québec. Il s'agit d'un portrait statistique produit à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et 2006 », publié par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ). Il fournit plusieurs données d'intérêt qui permettront de documenter, au cours des prochaines années, les questions d'évaluation inscrites au cadre d'évaluation de la politique.

(Voir section 2.2, objectifs 1.1.2, 1.3.1 et 1.3.2).

Réalisations concernant l'application de la Loi

L'Office s'investit, en coordination avec ses partenaires gouvernementaux, dans les divers domaines priorisés par son plan stratégique 2009-2014.

L'EMPLOI ET LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE NATIONALE POUR L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

Plusieurs engagements pris dans le cadre de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées* (Stratégie) ont été concrétisés au cours de l'année. La journée de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) consacrée à l'emploi s'est tenue le 3 juin 2010 et le premier prix national *Employeur engagé* a été décerné à la même date, lors d'une cérémonie au restaurant le Parlementaire, en présence du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de la ministre déléguée aux Services sociaux.

Un lancement a été organisé pour promouvoir et faire connaître le site Web entièrement dédié à l'emploi « Ensemble au travail », mis en ligne en 2009-2010. Diverses activités de promotion ont aussi été menées pour faire connaître le site, dont la tenue de kiosques d'information et l'achat de bannières annonçant le site sur internet.

Les bilans devant être produits par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) dans le cadre de la Stratégie ont pu inclure, comme prévu, des informations sur les services de soutien à la personne offerts par l'Office en matière d'emploi, de même que des données sur les résultats des interventions de l'Office auprès des établissements et des ordres professionnels en matière de formation et d'information. L'Office s'est acquitté de ses engagements à l'effet de produire un rapport sur ses interventions de soutien à la personne en matière d'emploi et de fournir les informations demandées sur les activités de formation.

L'Office a recensé, en collaboration avec le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) et plusieurs ordres professionnels, les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être requis pour adapter les pratiques professionnelles aux réalités des personnes handicapées. Un lancement a été organisé pour faire connaître le rapport *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées*, produit par l'Office en mars 2010. Une tournée de l'ensemble des ordres professionnels a été entreprise afin d'identifier leurs besoins et les projets qu'ils envisagent en vue de donner suite au rapport. Vingt et un ordres sur 46 ont déjà été rencontrés, la tournée se poursuivra en 2011-2012.

(Voir section 2.2, objectifs 2.1.1, 2.1.2 et 2.1.3)

LE TRANSPORT ET LES DISPOSITIONS CONCERNANT LES PLANS DE DÉVELOPPEMENT ET L'ACCÈS À DES MOYENS DE TRANSPORT ADAPTÉS DANS LES MUNICIPALITÉS

Le ministère des Transports (MTQ) et l'Office collaborent en vue d'assurer l'application des nouvelles dispositions législatives en matière de transport.

Un guide et des formations ont été préparés par le MTQ à l'intention des autorités organisatrices de transport, responsables de l'élaboration des plans de développement en transport. L'Office a participé étroitement à ces travaux, à l'ensemble des formations offertes par le MTQ et a formé son personnel afin qu'il puisse apporter une aide utile et conforme aux exigences de la Loi. C'est ainsi que l'Office a offert, dans toutes les régions du Québec, un soutien-conseil à l'ensemble des autorités organisatrices de transport. Au 1er mars 2011, un plan de développement sur un total de 34 avait été approuvé par le MTQ et treize plans avaient été déposés sans qu'ils ne soient encore approuvés. L'Office a contribué à l'analyse des plans déposés, analyse qui visait notamment à assurer leur conformité à la Loi.

En ce qui a trait à l'accès à des moyens de transport adapté, l'Office exerce également un rôle actif auprès des municipalités, dans toutes les régions du Québec. Il a répondu, en 2010-2011, à l'ensemble des demandes d'information qui lui ont été adressées. Au 31 mars 2011, 91 % des municipalités visées se conformaient aux dispositions de la Loi (1 009 sur 1 112).

(Voir section 2.2, objectifs 2.2.1, 2.2.2)

L'ACCESSIBILITÉ AUX BÂTIMENTS À CARACTÈRE PUBLIC CONSTRUITS AVANT DÉCEMBRE 1976

L'Office participe aux travaux menés par le ministère du Travail (MTRAV) et la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) qui ont conduit, en 2010, à la définition des paramètres qui serviront à l'élaboration de la réglementation.

(Voir section 2.2, objectifs 2.3.1)

L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC

La stratégie de mise en œuvre de la politique sur l'accès aux documents et services offerts au public a été adoptée par les autorités responsables de celle-ci (Office, ministère des Services gouvernementaux (MSG), Centre des services partagés du Québec (CSPQ) et Services Québec). Une proposition de suivi de cette politique a été convenue avec le MSG, et un premier rapport de suivi de la politique est en cours de préparation.

(Voir section 2.2, objectif 2.4.1, 2.4.2)

L'APPROVISIONNEMENT

Il existe très peu d'expertise en matière d'approvisionnement « accessible » au Québec, et tout est à faire à ce sujet. Pour avancer dans ce dossier, l'Office a d'abord fait une présentation à la « Journée annuelle des acquisitions 2010 », organisée par le CSPQ. Une rencontre entre la directrice générale de l'Office, le président directeur général du CSPQ et le sous-ministre associé du MSG a également eu lieu afin d'assurer la collaboration entre les trois organisations. Enfin, une troisième rencontre a été organisée avec la directrice générale des acquisitions du CSPQ.

(Voir section 2.2, objectif 2.5.1)

Réalisations concernant l'amélioration des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille

L'Office souhaite améliorer la satisfaction de sa clientèle. Les résultats obtenus lors du sondage réalisé à cet effet en 2010-2011, comparativement à ceux observés en 2009-2010, diffèrent selon le type de service. Le taux de satisfaction obtenu à l'égard des services d'accueil, d'information et de référence a fléchi de 3 % (82 % en 2010-2011 par rapport à un taux de 85 % en 2009-2010 et une cible de 86 %) alors que celui des services de soutien, de conseil et d'accompagnement a augmenté de 1 % se rapprochant de la cible établie (91 % par rapport à une cible de 93 %).

En misant sur une approche basée sur la contribution du personnel concerné, des travaux visant à améliorer les outils et les processus de travail ont été amorcés et des ressources humaines supplémentaires ont été dégagées à cette fin. Des mesures ciblées d'amélioration ont été mises en place. La situation est suivie de près afin de vérifier si celles-ci portent fruit.

De plus, pour mieux encadrer les activités liées à la planification individuelle des services, un volet traitant de ce sujet a été ajouté au cadre de référence des services de soutien à la personne. L'Office a répondu à toutes les demandes qui lui ont été adressées (64 demandes).

(Voir section 2.2, objectifs 3.1.1, 3.2.1 et 3.2.2)

Réalisations concernant la mobilisation des ressources et l'amélioration des processus de coordination internes

L'Office mise sur la formation du personnel et le transfert de l'expertise, et compte mener une réflexion lui permettant d'obtenir une vision claire des stratégies qu'il doit développer pour assurer la mobilisation de ses ressources, le renouvellement de ses effectifs et leur rétention. Des travaux ont été amorcés à cet effet en 2010-2011.

L'Office a développé une offre de formation adaptée aux besoins de développement associés à son plan stratégique 2009-2014 ainsi qu'à l'exercice de ses nouveaux devoirs et pouvoirs. Toutes les activités prévues à son plan stratégique de développement des ressources humaines ont été réalisées au cours de l'année. Six activités de formation ont été organisées, dont 5 étaient plus spécifiquement destinées au nouveau personnel, sans toutefois leur être exclusivement réservées. Elles ont rejoint 75 personnes, certaines d'entre elles ayant participé à plus d'une activité. De plus, des questions sur l'applicabilité des connaissances et des habiletés ont été posées aux personnes qui ont participé à des activités de formation tenues au cours de l'année 2010-2011. Le taux d'appropriation a été calculé à partir du nombre total de réponses positives obtenues aux échelles de satisfaction associées à ces questions sur le nombre total de répondants et de répondantes. Le taux obtenu en 2010-2011 est de 95,2 %, le même que celui de l'année précédente, en deçà légèrement de la cible de 100 % visée au plan stratégique.

L'Office a choisi d'implanter un nouveau mode d'organisation de ses activités. Celui-ci s'est imposé comme le moyen le plus efficace pour assurer la cohérence interne de ses interventions, en plus de permettre de dégager suffisamment de ressources pour assurer la réalisation des objectifs prioritaires de l'organisation.

Ce mode d'organisation superpose deux types de fonctionnement. D'une part, le fonctionnement par direction et service permet de gérer les diverses activités nationales et régionales de l'organisation, ainsi que ses programmes et services directs. D'autre part, le mode de fonctionnement intégré mobilise des ressources pouvant provenir de l'une ou l'autre des directions de l'Office. Celles-ci travaillent à la réalisation des projets d'organisation correspondant aux objectifs prioritaires de l'Office. Les personnes affectées à ces projets le sont en fonction de leur expertise, et non de leur appartenance à leur direction ou leur service d'origine. Ce nouveau mode d'organisation a été implanté en 2009-2010, en lien avec la mise en œuvre du plan stratégique.

Plusieurs projets interdirections ont vu le jour, soit une proportion deux fois plus élevée que pour le plan stratégique précédent (46 % des projets actifs en 2009-2010 et en 2010-2011 sont de ce type, comparativement à un taux de 22 % pour l'ensemble de la période couverte par le plan stratégique 2005-2008).

PARTIE I

L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

1.1 MISSION ET PARTENAIRES

L'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office) joue un rôle déterminant en matière d'évaluation, de conseil, de coordination et de concertation en vue d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.

Les interventions de l'Office visent tous les secteurs de la vie scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées, peu importe leur type d'incapacité.

L'Office :

- favorise la coordination et la promotion de services répondant aux besoins des personnes handicapées;
- conseille le ministre, le gouvernement, les ministères et leurs réseaux, les municipalités et tout organisme public ou privé sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées;
- analyse et évalue les lois, les politiques, les programmes, les plans d'action et les services offerts;
- effectue des travaux d'évaluation sur l'évolution de la participation sociale des personnes handicapées, identifie les progrès et les obstacles à cette participation;
- informe, conseille, assiste et fait des représentations en faveur des personnes handicapées tant sur une base individuelle que collective;
- formule toutes les recommandations qu'il estime appropriées.

Cette mission, l'Office l'exerce en collaboration avec les organismes voués à la promotion des intérêts des personnes handicapées, l'ensemble des dispensateurs de services destinés aux personnes handicapées (ministères, organismes publics, réseaux de services), les acteurs majeurs influençant l'intégration sociale de cette population (municipalités, entreprises) et le milieu de la recherche.

1.2
CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de l'Office est composé de 25 membres au total. Seize d'entre eux ont le droit de vote, dont le directeur général, et ils sont tous nommés par le gouvernement. Sont aussi membres d'office, sans droit de vote cependant, les sous-ministres de neuf ministères ou leur délégué. Les membres non votants représentent des ministères dont le secteur d'activité concerne directement l'intégration sociale des personnes handicapées.

Des seize membres ayant le droit de vote prévus dans la loi, outre le directeur général, onze sont nommés après consultation des associations de personnes handicapées représentatives des diverses régions du Québec et des divers types de déficience, dont neuf sont des personnes handicapées ou des parents ou conjoints de personnes handicapées, et quatre autres sont nommés respectivement après consultation des syndicats, du patronat, des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées et des organismes de promotion les plus représentatifs.

Au 31 mars 2011, le conseil d'administration comptait quatorze membres ayant le droit de vote. En effet, un membre a démissionné en 2007-2008 et un autre en 2009-2010 et ils n'ont pas encore été remplacés. Parmi les membres en poste, neuf étaient des personnes handicapées et deux, des parents de personnes handicapées.

Le conseil d'administration est présidé par M. Martin Trépanier, nommé conformément à l'article 6.2 de la Loi.

En 2010-2011, le conseil d'administration a tenu quatre séances régulières, au cours desquelles il a notamment :

- approuvé le plan d'action 2010-2011 de l'Office à l'égard des personnes handicapées;
- approuvé le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de l'Office;
- approuvé les recommandations du rapport intitulé « Mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* afin d'accroître la participation sociale des personnes handicapées : Bilan annuel 2009-2010 »;
- adopté l'avis déposé par l'Office à la Commission parlementaire *Mourir dans la dignité*;
- adopté le document intitulé « Mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : Rapport de janvier 2005 à septembre 2010 » et ses recommandations (article 26.1);

- adopté une résolution visant à appuyer les recommandations du *Rapport du Comité interministériel MSP-MSSS sur les interventions policières en situation d'urgence auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle*;
- approuvé le plan de travail soumis par l'Office pour l'avancement des dossiers majeurs en lien avec la surdité : la démarche de concertation sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile, les travaux portant sur la formation et l'évaluation des interprètes visuels ainsi que les travaux de la Table de concertation sur la langue des signes québécoise (LSQ) en enseignement;
- adopté une résolution demandant à l'Office de poursuivre ses interventions auprès de la Société de transport de Montréal, le MTQ, l'Agence métropolitaine de transport (AMT) ainsi que la Ville de Montréal visant l'accessibilité du métro de Montréal.

1.3
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure organisationnelle de l'Office a été modifiée de façon transitoire au cours de l'année, à la suite du départ du directeur de l'intervention nationale. Un seul cadre assume cette direction de même que la Direction de l'intervention collective régionale du Centre. De plus, la directrice générale a identifié cinq orientations qui guideront ses choix quant aux ajustements à faire après la période du 31 mars 2011. L'organigramme est présenté à l'annexe 2.

1.4
PHILOSOPHIE DE GESTION ET VALEURS ORGANISATIONNELLES

La philosophie de gestion s'articule autour de la gestion axée sur les résultats, de la proactivité et de la gestion participative qui se veut mobilisatrice.

Les travaux amorcés en 2008-2009 pour préciser et adapter les modes d'organisation du travail afin de soutenir l'approche par résultat et un fonctionnement plus intégré des diverses fonctions de l'organisation se sont poursuivis en 2009-2010 ainsi qu'en 2010-2011.

L'organisation tient également compte des valeurs adoptées par la Direction générale en 2009-2010, valeurs qui se veulent complémentaires à celles de l'Administration publique québécoise. Celles-ci sont : la compétence, le respect et la solidarité. Elles sont décrites à l'annexe 3.

PARTIE II

PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

L'Office a déposé son plan stratégique 2009-2014, en mars 2010. Celui-ci vise à répondre à trois enjeux et privilégie quatre orientations stratégiques :

ENJEU 1

LA RÉDUCTION DES OBSTACLES À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

>>> ORIENTATION 1

ACCROÎTRE LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES PAR LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE *À PART ENTIÈRE*

>>> ORIENTATION 2

FAVORISER L'APPLICATION DES NOUVELLES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE

LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS

>>> ORIENTATION 3

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE

L'AMÉLIORATION DES FAÇONS DE FAIRE À L'OFFICE

>>> ORIENTATION 4

MOBILISER LES RESSOURCES ET AMÉLIORER LES PROCESSUS DE COORDINATION INTERNES

Dix-neuf objectifs stratégiques sont associés à ces orientations et ont été formulés en lien avec différents axes d'intervention. Des moyens ont été identifiés pour atteindre chacun de ces objectifs et des projets spécifiquement consacrés à la mise en œuvre de ces moyens ont été développés. En 2010-2011, on dénombrait 48 projets visant à assurer l'atteinte des objectifs du plan stratégique. L'année précédente, 48 projets avaient aussi été mis en place pour ce faire. Deux projets avaient été menés à terme au 31 mars 2010 et deux nouveaux projets ont vu le jour en 2010-2011.

Ressources humaines affectées aux projets du plan stratégique

En 2010-2011, le gouvernement attribuait à l'Office une cible d'utilisation de ressources humaines correspondant à 131 ETC[1]. Ces ressources sont localisées dans 15 régions et elles couvrent les 17 régions administratives du Québec. Soulignons que les effectifs de l'Office sont appelés à diminuer au cours des prochaines années, en raison de l'application de la règle de remplacement partiel des départs à la retraite et des autres contraintes budgétaires.

L'Office a décidé d'affecter une forte proportion de ses ressources humaines à la réalisation des projets spécifiquement mis en place pour atteindre ses objectifs stratégiques. Ainsi, en 2010-2011, ces projets représentaient, à eux seuls, 31 ETC[2]. Près du quart de tous les effectifs de l'Office y ont donc été consacrés **de façon exclusive**.

Il faut souligner que plusieurs autres membres du personnel de l'Office sont mis à contribution pour l'atteinte de ces objectifs. C'est le cas, par exemple, du personnel relevant du Service de soutien à la personne (SSP) dont les interventions ont un impact direct sur l'atteinte des objectifs liés à l'amélioration de la qualité des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille. Il en est de même pour le personnel qui administre les programmes de subventions et les gestionnaires qui encadrent les projets. Or, toutes ces personnes ont été exclues du calcul des 31 ETC cités précédemment.

1 Ce nombre représente le volume de main-d'œuvre rémunérée pouvant être utilisé par l'Office au cours de l'année financière. Par exemple, un employé qui travaille à temps complet pendant toute l'année correspond à 1 ETC, un autre, qui travaillerait à mi-temps pendant toute l'année, représenterait 0,5 ETC.

2 Le nombre d'ETC a été calculé à partir des efforts consentis à la réalisation des projets associés au plan stratégique, ce nombre de jours ayant été traduits en ressources ETC. En 2009-2010, l'Office ne disposait pas des outils nécessaires à la comptabilisation des efforts de son personnel. L'estimation avait été faite à partir des jours-personnes **prévus** pour la réalisation des projets.

Budget consacré au plan stratégique

Des frais de fonctionnement, de transfert de même que des crédits supplémentaires ont été consacrés à la réalisation du plan stratégique. En ce qui concerne les frais de fonctionnement, une somme de 123 224 $ a été dépensée pour la réalisation des projets associés au plan stratégique, incluant des frais de 5 657 $ pour les objectifs associés à la promotion et à l'évaluation de la politique *À part entière*.

À cela s'ajoutent les frais encourus pour la production en médias adaptés des livrables découlant de la réalisation des projets du plan stratégique, ce qui représente une somme de 52 249 $, incluant un montant de 7 513 $ pour les objectifs liés à la promotion et à l'évaluation de la politique *À part entière*. De plus, un montant de 24 046 $ a été dépensé pour des activités de formation liées à la réalisation du plan stratégique.

En ce qui a trait aux frais de transfert, des subventions d'un montant total de 90 500 $ ont été octroyées par le biais du programme de subvention à l'expérimentation, volet « études et recherches » pour la réalisation de projets sur des thèmes prioritaires de la politique *À part entière*. L'Office s'acquitte ainsi de certains de ses engagements pris dans le cadre du plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière* (objectif 1.1.1).

Des crédits supplémentaires de 45 000 $ ont été obtenus du Secrétariat à la communication gouvernementale pour réaliser la promotion du site Web sur l'emploi en lien avec l'objectif 2.1.1[3].

3 Objectif 2.1.1 : dans le cadre de la mise en œuvre de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées* : sensibiliser la population à la participation des personnes handicapées sur le marché du travail

2.1
SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010	PAGES
OBJECTIF 1.1.1 Réaliser les engagements de l'Office prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique				21
TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE PRÉVUS AU PGMO	100% DES ENGAGEMENTS RÉALISÉS (39/39)	AU 31 MARS 2011, 97% DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (38 SUR 39) ET 10% ÉTAIENT RÉALISÉS (4 SUR 39)	AU 31 MARS 2010, 95% DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (37 SUR 39) ET 8% ÉTAIENT RÉALISÉS (3 SUR 39)	
NOMBRE DE PRIORITÉS D'INTERVENTION DE LA POLITIQUE POUR LESQUELLES L'OFFICE A RÉALISÉ DES ACTIVITÉS DE CONCERTATION INTERSECTORIELLE	8 PRIORITÉS D'INTERVENTION SUR 8	8 PRIORITÉS SUR 8	7 PRIORITÉS SUR 8	
OBJECTIF 1.1.2 Suivre la réalisation des engagements des ministères et organismes publics prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique				28
TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DES MO PUBLICS PRÉVUS AU PGMO DE LA POLITIQUE		AU 31 MARS 2010, 87% DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (354 SUR 407) ET 17% ÉTAIENT RÉALISÉS (69 SUR 407)	EN ATTENTE D'INFORMATIONS DE CERTAINS PARTENAIRES	
OBJECTIF 1.2.1 Veiller à l'instauration graduelle de la politique comme cadre de référence pour l'ensemble des ministères, des organismes publics et des municipalités				30
DEGRÉ DE CONCORDANCE ENTRE LA POLITIQUE *À PART ENTIÈRE* ET LES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES PRODUITS PAR LES MINISTÈRES, LES ORGANISMES PUBLICS ET LES MUNICIPALITÉS (ARTICLE 61.1)	100%	100% DES PLANS D'ACTION EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE	100% DES PLANS D'ACTION EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE	

	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010	PAGES
OBJECTIF 1.3.1 **Développer des outils de suivi et d'évaluation de la politique**				33
ADOPTION DU CADRE D'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE	2010	RÉALISÉ EN 2009-2010	CADRE D'ÉVALUATION ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE LORS DE SA SÉANCE DES 1er ET 2 OCTOBRE 2009	
OBJECTIF 1.3.2 **Rendre compte de l'atteinte des résultats attendus et de la mise en œuvre de la politique**				34
DEGRÉ D'ATTEINTE DES RÉSULTATS ATTENDUS		À VENIR	À VENIR	
ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	ANNUEL	UN PREMIER BILAN ANNUEL DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE *À PART ENTIÈRE*, PORTANT SUR L'ANNÉE 2009-2010, A ÉTÉ RENDU PUBLIC LE 16 FÉVRIER 2011.	À VENIR	
DÉPÔT DE RAPPORTS D'ÉVALUATION	2011 ET 2014	À VENIR	À VENIR	
ACTIVITÉS DE DIFFUSION DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE	2014	À VENIR	À VENIR	
OBJECTIF 2.1.1 **Sensibiliser la population à la participation des personnes handicapées sur le marché du travail**				39
NOMBRE D'ACTIVITÉS SPÉCIFIQUEMENT LIÉES À L'EMPLOI DANS LE CADRE DE LA SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES		TENUE DE LA 2ème JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 3 JUIN 2010 20 AUTRES ACTIVITÉS LIÉES À L'EMPLOI	TENUE DE LA 1re JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 4 JUIN 2009 15 AUTRES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUEMENT LIÉES À L'EMPLOI	

CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010	PAGES
OBJECTIF 2.1.2 **Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement de niveau universitaire, collégial et secondaire ainsi qu'auprès des organismes responsables de la formation professionnelle, l'inclusion, dans les programmes de formation, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées**			41
RÉSULTATS DES INTERVENTIONS EN MATIÈRE DE FORMATION ET D'INFORMATION AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS ET DES ORDRES PROFESSIONNELS	L'OFFICE A EFFECTUÉ UNE TOURNÉE DES ORDRES PROFESSIONNELS, POUR FAIRE SUITE À LA DIFFUSION DE SON RAPPORT *ADAPTER SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES*. 21 ORDRES SUR 46 ONT ÉTÉ RENCONTRÉS AU COURS DE 2010-2011.	EN COLLABORATION AVEC LE CIO ET PLUSIEURS ORDRES PROFESSIONNELS, L'OFFICE A RECENSÉ LES SAVOIRS, LES SAVOIR-FAIRE ET LES SAVOIR-ÊTRE REQUIS POUR ADAPTER LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES AUX RÉALITÉS DES PERSONNES HANDICAPÉES. CES TRAVAUX D'ENVERGURE COUVRENT 31 PROFESSIONS ET 28 ORDRES PROFESSIONNELS	
OBJECTIF 2.1.3 **Documenter les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement menées par l'Office en matière d'emploi**			43
NOMBRE D'INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI DANS LE CADRE DE SES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT	665 INTERVENTIONS ONT ÉTÉ MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI	727 INTERVENTIONS ONT ÉTÉ MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI	
TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES POUR LESQUELLES DES INTERVENTIONS D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT ONT ÉTÉ MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI	94 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE (N = 16) 100% POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT (N = 5) N. B. TAUX FOURNIS À TITRE INDICATIF SEULEMENT, LA MARGE D'ERREUR ENTOURANT CES RÉSULTATS ÉTANT TRÈS ÉLEVÉE, EN RAISON DU FAIBLE NOMBRE DE RÉPONDANTS.	82 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE (N = 11) 89% POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT (N = 9) N. B. TAUX FOURNIS À TITRE INDICATIF SEULEMENT, LA MARGE D'ERREUR ENTOURANT CES RÉSULTATS ÉTANT TRÈS ÉLEVÉE, EN RAISON DU FAIBLE NOMBRE DE RÉPONDANTS.	

	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010	PAGES
OBJECTIF 2.2.1 **Veiller à l'approbation des plans de développement sur le transport en commun des personnes handicapées**				46
TAUX DE PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES APPROUVÉS PAR LE MINISTRE DES TRANSPORTS	100 %	3% DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ (1 SUR 34)	0% DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ (0 SUR 34)	
OBJECTIF 2.2.2 **Veiller à ce que toutes les municipalités visées par les dispositions de la Loi sur les transports aient conclu une entente relative au transport adapté**				48
TAUX DE MUNICIPALITÉS VISÉES PAR LES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AYANT CONCLU UNE ENTENTE SUR LE TRANSPORT ADAPTÉ	100 %	AU 1er AVRIL 2010 : 90 % (1 027 SUR 1 136) AU 31 MARS 2011 : 91 % (1 009 SUR 1112)	AU 1er AVRIL 2009 : 80 % (1 001 SUR 1 138) AU 31 MARS 2010 : 90 % (1 027 SUR 1 136)	
OBJECTIF 2.3.1 **Collaborer, avec le ministère du Travail, à la détermination des catégories d'immeubles construits avant décembre 1976 devant être rendus accessibles et des normes devant être respectées**				51
ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR L'OFFICE		TENUE D'UNE RENCONTRE ENTRE L'OFFICE, LA RBQ ET LE MTRAV AYANT PERMIS DE TROUVER UNE LOI À LAQUELLE RATTACHER LE FUTUR RÈGLEMENT ET DE CONVENIR DES PARAMÈTRES ENTOURANT L'APPLICATION DE CELUI-CI. DÉPÔT DE LA PLANIFICATION DÉCENNALE DU MAMROT AUPRÈS DU MTRAV SUITE À DIVERSES INTERVENTIONS DE L'OFFICE. INTERVENTIONS AUPRÈS DU MSSS POUR QUE CELUI-CI FOURNISSE SA PLANIFICATION DÉCENNALE VISANT À AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DE SON PARC IMMOBILIER.	ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET DE CONSEIL AUPRÈS DU MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES, DES RÉGIONS ET DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE (MAMROT) DANS LE CADRE DE L'ÉLABORATION DU DOCUMENT DE CONSULTATION AYANT ÉTÉ ACHEMINÉ AU RÉSEAU MUNICIPAL EN JUIN 2009 CONTACTS ÉTABLIS ENTRE LES INSTANCES DIRIGEANTES DE L'OFFICE ET CELLES DU MINISTÈRE DU TRAVAIL POUR MAINTENIR LES BASES DE LA COLLABORATION TRAVAUX VISANT À DOCUMENTER LES INITIATIVES DES COMMISSIONS SCOLAIRES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	

CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010	PAGES
OBJECTIF 2.4.1			
Élaborer, en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux (MSG), la stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*			52
DÉPÔT DE LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE	2010	LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET SERVICES OFFERTS AU PUBLIC A ÉTÉ APPROUVÉE PAR L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES CONCERNÉS.	À VENIR
OBJECTIF 2.4.2			
Élaborer la stratégie de suivi de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*			53
ACTIVITÉS DE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE		LA STRATÉGIE DE SUIVI A ÉTÉ DÉVELOPPÉE PAR L'OFFICE ET ACCEPTÉE PAR LE MSG.	À VENIR APRÈS L'APPROBATION DE LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE
OBJECTIF 2.5.1			
Veiller à ce que les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services de leur accessibilité aux personnes handicapées			54
TAUX DE MINISTÈRES, D'ORGANISMES PUBLICS ET DE MUNICIPALITÉS QUI TIENNENT COMPTE DANS LEUR PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT LORS DE L'ACHAT OU DE LA LOCATION DE BIENS ET DE SERVICES DE LEUR ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	90,7 %	NON DOCUMENTÉ EN 2009-2010	

	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010	PAGES
OBJECTIF 3.1.1 Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise nos services d'accueil, d'information et de référence				61
TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	86 %	82 %	85 %	
OBJECTIF 3.2.1 Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise nos services de soutien, de conseil et d'accompagnement				62
TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	93 %	91 %	90 %	
OBJECTIF 3.2.2 Assurer, à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande, un suivi en matière de planification individuelle de services				63
TAUX DE RÉPONSE AUX DEMANDES FORMULÉES	100 %	100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (64 DEMANDES REÇUES ET RÉPONDUES)	100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (64 DEMANDES REÇUES ET RÉPONDUES)	

	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010	PAGES
OBJECTIF 4.1.1 **S'assurer de la réalisation des activités liées à la mission de l'Office en tenant compte des enjeux liés aux mesures de réduction de la taille de l'État**				67
ACTIVITÉS DE FORMATION RÉALISÉES SELON LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	80 % DES ACTIVITÉS DE FORMATION RÉALISÉES EN CONFORMITÉ AVEC LE PLAN	100 %	100 %	
TAUX D'APPROPRIATION DE L'EXPERTISE TRANSFÉRÉE AU NOUVEAU PERSONNEL	100 %	95.2 %	95.2 %	
OBJECTIF 4.2.1 **Mettre en œuvre un mode de fonctionnement favorisant une plus grande cohésion dans les activités de l'Office**				70
NOMBRE DE PROJETS INTERDIRECTIONS RÉALISÉS À L'OFFICE		22 PROJETS SUR 48 PROJETS ACTIFS EN 2010-2011, SOIT 46 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE	22 PROJETS SUR 48 PROJETS ACTIFS EN 2009-2010, SOIT 46 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE	
NOMBRE D'ACTIVITÉS AYANT UTILISÉ DES OUTILS ET DES MÉTHODES DE TRAVAIL COMMUNS		6 ACTIVITÉS ONT ÉTÉ RÉALISÉES À L'AIDE D'OUTILS COMMUNS	7 ACTIVITÉS ONT ÉTÉ RÉALISÉES À L'AIDE D'OUTILS (5) ET DE MÉTHODES DE TRAVAIL (2) COMMUNS	

2.2
RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE

ENJEU 1

LA RÉDUCTION DES OBSTACLES À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

>>> ORIENTATION 1

ACCROÎTRE LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES PAR LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE *À PART ENTIÈRE*

AXE D'INTERVENTION 1.1
Engagements de l'Office et des partenaires

OBJECTIF 1.1.1

RÉALISER LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE PRÉVUS AU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

En 2008, l'Office a déployé des efforts importants pour coordonner l'élaboration du premier PGMO de la proposition de politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.

Le conseil d'administration de l'Office a émis un avis au ministre responsable de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, M. Yves Bolduc, sur l'ensemble des engagements des ministères et organismes. Il a également adopté ses propres engagements, au nombre de trente-neuf, lesquels doivent être réalisés au cours de la période correspondant au présent plan stratégique, soit d'ici le 31 mars 2014. Le PGMO ainsi que l'avis au ministre ont été transmis le 30 juin 2008, comme prévu.

Par la suite, l'Office a amorcé la réalisation de ses engagements, en mettant sur pied divers moyens et projets pour obtenir les résultats visés par ceux-ci.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE PRÉVUS AU PGMO **CIBLE :** 100 % DES ENGAGEMENTS RÉALISÉS (39/ 39)	AU 31 MARS 2011, 97 % DES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (38 SUR 39). AU 31 MARS 2011, 10 % DE CES ENGAGEMENTS ÉTAIENT RÉALISÉS (4 SUR 39).
NOMBRE DE PRIORITÉS D'INTERVENTION DE LA POLITIQUE POUR LESQUELLES L'OFFICE A RÉALISÉ DES ACTIVITÉS DE CONCERTATION INTERSECTORIELLE **CIBLE :** 8 PRIORITÉS D'INTERVENTION SUR 8	AU 31 MARS 2011, DES ACTIVITÉS DE CONCERTATION INTERSECTORIELLE D'ENVERGURE AVAIENT ÉTÉ ENTREPRISES EN LIEN AVEC 8 PRIORITÉS D'INTERVENTION DE LA POLITIQUE.
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	**DATE DE FIN PRÉVUE :** MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS AU PREMIER INDICATEUR

Des travaux sont menés sur 38 de ces engagements, un seul de ceux-ci n'ayant pas encore débuté en 2010-2011. Chaque engagement peut être considéré comme réalisé lorsqu'il a obtenu les résultats visés et qu'aucune autre activité en lien avec celui-ci n'est prévue pour 2011-2012. Ainsi, le taux de réalisation des engagements de l'Office est calculé sur la base du nombre d'engagements ayant atteint les résultats qui leur avaient été associés. Les quatre engagements qui étaient réalisés au 31 mars 2011 sont les suivants.

- **Engagement # M-001** : réaliser des activités de sensibilisation de la population adaptées aux publics visés. Avec la tournée de toutes les régions réalisée en 2009-2010 et les présentations ciblées tenues depuis l'adoption de la politique en juin 2009, on peut considérer que les organismes visés par cette première démarche de sensibilisation ont été rejoints et que cet engagement peut être considéré réalisé. Pour les prochaines années, l'Office s'impliquera principalement dans des activités d'appropriation de la politique en vue d'en favoriser l'utilisation comme cadre de référence à l'action.

- **Engagement # M-128** : mettre en œuvre un cadre d'exercice du pouvoir prévu à l'article 26 a.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. (réalisé en 2009-2010)

- **Engagement # M-217** : mettre sur pied le Groupe de travail sur l'amélioration de l'offre de services en transport public adapté, scolaire et spécialisé au Québec et contribuer à ses travaux. (réalisé en 2009-2010)

- **Engagement # M-226** : coanimer un groupe de travail interministériel sur la situation des personnes handicapées et la solidarité sociale, chargé de développer des mesures concertées visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale des personnes handicapées et de leur famille. (réalisé en 2009-2010)

Des résultats « intermédiaires » annuels sont également relevés, de manière à suivre l'évolution de la situation et la cohérence à long terme des activités menées dans le cadre des projets associés à ces engagements. Les trente-six engagements qui n'étaient pas déjà réalisés au 1er avril 2010 sont diversifiés, ancrés notamment dans les nouveaux devoirs de l'Office et le renforcement de son rôle de vigie. Leurs résultats sont présentés à l'annexe 4 intitulée *Bilan 2010-2011 de la réalisation des engagements de l'Office des personnes handicapées du Québec*.

On peut mentionner, à titre d'exemple de résultats obtenus au cours de l'année, ceux attribuables aux démarches intersectorielles d'envergure menées par l'Office. Ces démarches s'attaquent à des problèmes complexes impliquant plusieurs ministères et organismes, problèmes qui correspondent à ceux identifiés dans les priorités de la politique.

Elles visent à mobiliser les partenaires gouvernementaux pour qu'ils puissent trouver des solutions relevant de leur responsabilité aux problèmes identifiés et, au terme de ces démarches, obtenir des avancées sur différents dossiers : l'adaptation du système judiciaire aux besoins des personnes handicapées, l'organisation et l'offre de services d'interprétation à l'intention des personnes sourdes dans toutes les régions du Québec, la compensation des coûts supplémentaires liés aux déficiences ou aux incapacités des personnes handicapées, le développement de services structurés d'accompagnement pour les personnes handicapées qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour accomplir leurs activités courantes, ou encore une planification des services destinés aux personnes handicapées qui adopte une approche qui soit personnalisée et coordonnée avec les autres intervenants.

Les démarches entreprises ne sont pas toutes au même niveau d'avancement. La plupart ont donné lieu à des rencontres interministérielles ou ont mené à la préparation de rapports, qui incluent, à l'occasion, des recommandations visant à soutenir la démarche intersectorielle. D'autres débutent ou poursuivent leurs travaux préparatoires. La mobilisation des partenaires est bien amorcée, plusieurs d'entre eux ayant confirmé leur participation et assisté aux premières rencontres interministérielles.

L'Office collabore aûssi aux démarches entreprises par ses partenaires. Dans le cadre de sa collaboration aux travaux du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle, l'Office a publié au cours de l'année une étude sur l'évaluation des besoins d'adaptation des services offerts aux femmes handicapées victimes de violence conjugale. Les recommandations de ce projet serviront à l'élaboration du prochain

plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale. La pertinence et la qualité de ces travaux ont été reconnues par les partenaires, l'Office ayant été mis en nomination pour le prix Égalité 2011 du MCCCF.

Mentionnons également les résultats obtenus en 2010-2011 dans le cadre de la démarche interministérielle visant à mettre en œuvre des services de surveillance pour les élèves handicapés du secondaire. Au total, treize organismes offrent à des élèves handicapés des activités structurées adaptées à leurs capacités et à leurs intérêts, permettant ainsi à leurs parents de mieux concilier leurs obligations professionnelles et leurs responsabilités familiales. Ces organismes sont reconnus et financés conjointement par le MFA, le MSSS ainsi que le MELS et ils desservent neuf régions administratives. Des services sont également offerts dans trois autres régions, mais ceux-ci ne bénéficient pas d'un tel financement récurrent.

En lien avec son rôle de vigie, l'Office s'est également engagé à faire régulièrement rapport sur les dispositions dites « à portée inclusive » de la Loi. C'est ainsi qu'il a transmis à la ministre responsable, en vertu de l'article 74.1 de la Loi, un rapport spécial portant sur ces dispositions. Les recommandations contenues dans ce rapport visent à favoriser l'application des dispositions à portée inclusive de la Loi.

L'Office s'implique aussi dans le développement de nouveaux outils pour soutenir l'accès à l'information sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Un *Guide sur les mesures fiscales* a été produit à cette fin en 2010-2011 et mis en ligne sur le site Web de l'Office. Il a fait l'objet de plusieurs visites et le document a été téléchargé à plus de 2 000 reprises. Le guide a aussi fait l'objet d'un article dans un quotidien et de chroniques à la radio. D'autres outils et guides sont en cours de préparation.

L'Office travaille également à soutenir ses partenaires pour qu'ils adoptent les meilleures pratiques à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public. Une collecte d'information a été effectuée auprès des ministères, des organismes publics et des agences de la santé et des services sociaux. L'objectif était de connaître les besoins de sensibilisation et de formation de leur personnel en contact direct avec la population, en ce qui concerne notamment, l'accueil des personnes handicapées (façons de faire, attitudes et comportements à adopter), l'approche inclusive, les principes et les pratiques d'accommodement de même que l'accessibilité des moyens de communication.

L'Office a travaillé cette année sur de nouveaux outils de sensibilisation, en partenariat avec les ministères, les organismes publics et parapublics, le milieu associatif et les personnes handicapées. Un comité de lecture ainsi que deux comités de travail auxquels participent des représentants de ces différents milieux ont été créés. Ils se sont rencontrés pour valider les deux outils en cours d'élaboration, le premier sur l'incapacité auditive et le second sur l'incapacité intellectuelle. Trois autres outils sont en développement. Ils traitent d'accommodement, de mots appropriés et de définitions. La conception des pages d'accueil d'un futur portail Web qui hébergera les outils, l'une pour les ministères et organismes et l'autre pour la population en général, a également été effectuée.

Des démarches ont été entreprises, avec le soutien du MSSS, pour obtenir les droits d'utilisation et d'adaptation d'une formation en ligne et de capsules vidéo produits par le ministère de la Santé et des Services communautaires du gouvernement de l'Ontario. D'autres démarches sont aussi menées auprès d'organismes de promotion pour l'utilisation et l'adaptation de matériel qu'ils ont produit.

Une première évaluation des coûts associés au projet (adaptation de productions audiovisuelles et création de capsules vidéo, design graphique, conception, réalisation et hébergement du portail Web) a également été réalisée.

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS AU SECOND INDICATEUR

Cinq activités de concertation intersectorielle d'envergure ont été lancées depuis l'adoption de la politique *À part entière* en juin 2009. Il s'agit d'activités qui touchent plusieurs aspects d'une priorité et même, dans certains cas, plusieurs priorités[4]. Ainsi :

- Les activités mises en place pour établir un plan d'action concerté visant à identifier des solutions pour lutter contre les préjugés et la discrimination à l'endroit des personnes handicapées (M-001 du PGMO) abordent l'ensemble des leviers de la première priorité de la politique : « agir contre les préjugés et la discrimination »;
- la démarche entreprise pour établir des mécanismes de liaison visant à développer des initiatives municipales concertées en matière d'accessibilité (moyen M-130/145/148 du PGMO) s'attaque à trois priorités de la politique : concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacles (3e priorité), tenir compte de la diversité des réalités familiales des personnes handicapées dans la conception des politiques familiales (4e priorité) et aménager des environnements accessibles (5e priorité);
- la démarche de concertation intersectorielle portant sur la « compensation équitable » (M-242/248) concerne pour sa part deux autres priorités : viser une compensation adéquate des coûts supplémentaires reliés aux déficiences, aux incapacités et aux situations de handicap (7e priorité) et accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services (8e priorité);
- celle sur la généralisation de la planification individualisée et coordonnée des services (M-344) touche les différents aspects de la 9e priorité (généraliser la planification individualisée et coordonnée des services);

4 L'Office mène ou soutient d'autres démarches intersectorielles plus spécifiques et qui concernent, par exemple, un levier d'intervention d'une priorité et non l'ensemble de la priorité. On peut citer à ce titre les deux démarches intersectorielles suivantes : celle visant à adapter le système judiciaire aux besoins des personnes handicapées et celle visant à organiser et à offrir dans toutes les régions du Québec, des services d'interprétation à l'intention des personnes sourdes.

- celle qui porte sur les services d'accompagnement (M-371) se rapporte à la 11e priorité de la politique : rendre accessibles aux personnes handicapées et à leur famille des services structurés d'accompagnement.

Huit priorités de la politique *À part entière* sont ainsi couvertes par ces démarches intersectorielles.

OBJECTIF 1.1.2

SUIVRE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS PRÉVUS AU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

Vingt-huit ministères et organismes publics ont participé à l'élaboration du premier PGMO de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Ces ministères et organismes (MO) ont pris plus de 400 engagements en lien avec la mise en œuvre de la politique. Le PGMO comprend ces engagements et il constitue ainsi un des principaux moyens pour le suivi de la mise en œuvre de la politique *À part entière*.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DES MO PUBLICS PRÉVUS AU PGMO DE LA POLITIQUE	AU 31 MARS 2010, 87 % DES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (354 SUR 407) AU 31 MARS 2010, 17 % DE CES ENGAGEMENTS ÉTAIENT RÉALISÉS (69 SUR 407)
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Un questionnaire a été développé afin d'effectuer annuellement le suivi des engagements au PGMO. Il a été acheminé en mars 2010 aux 28 ministères et organismes concernés. Les données de ces questionnaires ont été compilées et analysées pour permettre d'établir le taux de réalisation des engagements au PGMO. Ces données ont été publiées dans le premier bilan annuel 2009-2010 de la mise en œuvre de la politique. Ce taux a été calculé à partir du nombre de moyens considérés comme réalisés **au 31 mars 2010**. Le moyen est considéré réalisé lorsque l'ensemble des activités qui y sont associées a été complété au 31 mars 2010.

Un second bilan couvrant les réalisations obtenues au cours de la période 2010-2011 est en cours de préparation.

AXE D'INTERVENTION 1.2

Promotion de la politique et adhésion des partenaires publics

OBJECTIF 1.2.1

VEILLER À L'INSTAURATION GRADUELLE DE LA POLITIQUE COMME CADRE DE RÉFÉRENCE POUR L'ENSEMBLE DES MINISTÈRES, DES ORGANISMES PUBLICS ET DES MUNICIPALITÉS

La politique *À part entière* a été adoptée par le gouvernement du Québec le 4 juin 2009. Pour que cette politique soit connue et qu'elle puisse devenir un cadre de référence pour l'action, diverses activités de promotion et d'appropriation ont été réalisées depuis son adoption, dont une tournée de toutes les régions du Québec. En 2010-2011, onze activités de sensibilisation et de promotion de la politique ont été menées. Celles-ci ont rejoint des personnes issues de 104 organismes (MO, organismes communautaires; établissements du réseau de la santé et des services sociaux, établissements d'enseignement; municipalités et autres instances rattachées au milieu municipal, conférences régionales des élus (CRÉ); milieux de garde). Des présentations ont été effectuées auprès de l'ensemble des conférences administratives régionales (CAR) de même qu'auprès du Cercle de la haute fonction publique.

De plus, des activités de soutien-conseil ont été menées auprès de 97,7 % des organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées (soit 168 organismes sur 172). Ces activités visent à ce que les plans d'action déposés par les partenaires tiennent compte de la politique *À part entière* et des autres politiques et obligations gouvernementales concernant les personnes handicapées. Ces activités sont variées et adaptées à la situation des partenaires : transmission d'informations et d'outils, échanges par contact téléphonique ou par courriel, rencontres individuelles ou de groupe. Elles incluent également le suivi apporté tout au cours du processus entourant la préparation des plans d'action : relances auprès des partenaires, analyse des plans d'action, transmission des résultats de l'analyse au moyen de rencontres ou selon d'autres modalités (ex. : par correspondance).

De façon plus précise, des activités de soutien-conseil ont été effectuées auprès de 100 % des ministères et organismes (89 sur 89), de 93 % des agences de la santé et des services sociaux (14 sur 15) et de 96 % de municipalités de plus de 15 000 habitants (65 sur 68). De plus, la quasi-totalité des demandes d'aide adressées à l'Office ont été répondues, soit 358 demandes sur 361 (99 %), trois demandes en provenance des municipalités n'ayant pu être répondues au 31 mars 2011. Enfin, tous les plans d'action déposés à l'Office au cours de l'année 2010-2011, que ceux-ci s'appliquent à cette année financière ou à une autre année, ont été analysés et le résultat de ces analyses transmis aux organismes dans un esprit de soutien et de collaboration.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
DEGRÉ DE CONCORDANCE ENTRE LA POLITIQUE *À PART ENTIÈRE* ET LES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES PRODUITS PAR LES MINISTÈRES, LES ORGANISMES PUBLICS ET LES MUNICIPALITÉS (ARTICLE 61.1) CIBLE : 100 % DES PLANS D'ACTION EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE	100 % DES PLANS D'ACTION 2010-2011 QUI ONT ÉTÉ RENDUS PUBLICS CONTIENNENT DES MESURES EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE *À PART ENTIÈRE* ET LA TRÈS GRANDE MAJORITÉ DES MESURES PRÉVUES DANS CES PLANS D'ACTION SONT EN CONCORDANCE AVEC CELLE-CI.
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Pour documenter l'indicateur, tous les plans d'action rendus publics **qui couvraient l'année 2010-2011** pour les MO (n = 58) **et l'année civile 2010** pour les municipalités (n = 38) ont été analysés, la concordance s'observant entre les différents éléments de la politique (fondements, résultats attendus, défis, priorités et leviers mis de l'avant) et les objectifs et mesures prévus dans les plans d'action. Tous les plans d'action examinés contiennent des mesures concordantes avec la politique et la très grande majorité des mesures qu'ils contiennent sont également concordantes.

AXE D'INTERVENTION 1.3
Évaluation de la politique

OBJECTIF 1.3.1

DÉVELOPPER DES OUTILS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE

Le mandat d'évaluer la politique *À part entière* a été confié à l'Office conformément à son devoir d'effectuer des travaux d'évaluation sur l'évolution de l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées et de faire des recommandations au ministre responsable de l'application de la Loi. Le cadre d'évaluation est le principal document de référence lié à ce mandat. Il fixe les objectifs et détermine les questions d'évaluation tout en décrivant l'approche conceptuelle et les méthodes d'évaluation utilisées. Ce cadre d'évaluation a été adopté par le conseil d'administration de l'Office en octobre 2009.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
ADOPTION DU CADRE D'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE CIBLE : 2010	RÉALISÉ EN 2009-2010
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2010

OBJECTIF 1.3.2

RENDRE COMPTE DE L'ATTEINTE DES RÉSULTATS ATTENDUS ET DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

Les travaux d'évaluation seront réalisés en concordance avec le cadre d'évaluation développé à cette fin. La démarche vise à répondre aux questions suivantes :

1. La politique est-elle mise en œuvre? Les engagements de son PGMO ont-ils été réalisés tels que prévus?
2. La politique a-t-elle contribué à réduire les principaux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées?
3. Les résultats attendus de la politique sont-ils atteints? La politique a-t-elle contribué à améliorer les conditions de vie des personnes handicapées au Québec et à accroître leur participation sociale?

Plusieurs activités d'évaluation ont été menées en 2010-2011, tant sur le plan de la mise en œuvre de la politique que sur l'atteinte des résultats attendus. Un comité a été mis sur pied au cours de 2009-2010 par l'Office afin de suivre les travaux de mise en œuvre et d'évaluation de la politique, incluant le suivi des initiatives intersectorielles mises en place par l'Office. Deux rencontres de ce comité ont eu lieu en 2010-2011, la première le 27 avril 2010, la seconde le 14 septembre 2010. L'avancement des travaux relatifs à l'initiative intersectorielle portant sur la compensation équitable de même que les résultats du bilan annuel 2009-2010 ont été présentés dans le cadre de ces rencontres. Des commentaires ont pu être émis à ces occasions et pris en compte dans la réalisation des travaux. Le sous-comité d'évaluation a également été interpellé pour commenter le bilan de mise en oeuvre. Leurs commentaires ont permis de bonifier la version finale du bilan,

tout comme les ajustements issus du processus de validation mené auprès des ministères et organismes concernés.

Le portrait statistique « Vivre avec une incapacité au Québec. Un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et 2006 » a été produit en collaboration avec l'ISQ et publié par cet organisme. Il fournit plusieurs données d'intérêt qui permettront de documenter, au cours des prochaines années, les questions d'évaluation inscrites au cadre d'évaluation de la politique.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
DEGRÉ D'ATTEINTE DES RÉSULTATS ATTENDUS	À VENIR
ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE CIBLE : ANNUELLE	PUBLICATION DU DOCUMENT « MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE *À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ* AFIN D'ACCROÎTRE LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES : BILAN ANNUEL 2009-2010. »
DÉPÔT DE RAPPORTS D'ÉVALUATION CIBLE : 2011 ET 2014	À VENIR
ACTIVITÉS DE DIFFUSION DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE CIBLE : 2014	À VENIR
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Le bilan annuel 2009-2010 de la mise en œuvre de la politique a été déposé et adopté par le conseil d'administration de l'Office, à sa séance du 30 septembre 2010. Il présente l'état d'avancement de la mise en œuvre de cette politique gouvernementale, au regard de laquelle les ministères et organismes publics ont pris un total de 420 engagements. Le bilan démontre que plus de 17 % des engagements ont déjà été accomplis, 42 % sont en voie de réalisation et 28 % se poursuivent dans le cadre d'actions récurrentes. Le document met ainsi en lumière bon nombre de constats positifs et confirme l'engagement du gouvernement du Québec dans l'atteinte des résultats visés par cette politique. Un événement public a été organisé le 16 février 2011 pour faire connaître les résultats de ce bilan et ses recommandations.

La publication de ce premier bilan annuel a donné lieu à des questionnements sur la place accordée aux personnes handicapées et à leur famille dans les priorités gouvernementales. En effet, plusieurs organismes du mouvement communautaire autonome des personnes handicapées ont exprimé des inquiétudes à ce sujet en souhaitant obtenir, le plus rapidement possible, des résultats tangibles pour ces personnes.

L'objectif de cette publication visait à suivre l'état de réalisation des engagements pris par les organismes gouvernementaux sans en mesurer, dès maintenant, les effets et les impacts sur la situation des personnes handicapées. Ce premier bilan annuel ainsi que les réactions découlant de sa publication auront permis de prendre le pouls des attentes soulevées par la mise en œuvre de la politique. Ces attentes reflètent bien l'importance des besoins qui les suscitent et la nécessité de mobiliser toutes les organisations susceptibles d'y apporter des réponses satisfaisantes.

Le bilan pour l'année 2010-2011 est en cours d'élaboration.

2.2
RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE (suite)

ENJEU 1

LA RÉDUCTION DES OBSTACLES À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

>>> ORIENTATION 2

FAVORISER L'APPLICATION DES NOUVELLES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE

AXE D'INTERVENTION 2.1

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires – Emploi – Dans le cadre de la mise en œuvre de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*

OBJECTIF 2.1.1

SENSIBILISER LA POPULATION À LA PARTICIPATION DES PERSONNES HANDICAPÉES SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a rendu publique, en mai 2008, la Stratégie nationale pour *l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*[5] (conformément à l'article 63 de la Loi). Cette stratégie, qui vise à réduire de 50 % l'écart entre le taux d'emploi des personnes handicapées et celles qui ne le sont pas, prévoit 61 actions. L'Office est responsable de trois d'entre elles. Ces actions devront être mises en œuvre au cours du premier quinquennat de la Stratégie, soit au cours de la période 2008-2013.

L'une de ces actions concerne la sensibilisation de la population. L'Office doit en effet organiser et soutenir la tenue d'activités spécifiquement liées à l'emploi dans le cadre de la SQPH (action 12).

5 MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2008), *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*, Québec, Direction des communications, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 40 p.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
NOMBRE D'ACTIVITÉS SPÉCIFIQUEMENT LIÉES À L'EMPLOI DANS LE CADRE DE LA SQPH	TENUE D'UNE JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 3 JUIN 2010. 20 AUTRES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUEMENT LIÉES À L'EMPLOI
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Pour répondre à cet engagement, l'Office organise, à chaque année, une journée thématique dédiée à l'emploi dans le cadre de la SQPH. Celle-ci a eu lieu le jeudi 3 juin 2010, un jeudi, puisque ce jour est traditionnellement le « jour de paie ». De plus, 20 activités sur ce thème ont eu lieu dans les différentes régions du Québec. Elles ont été organisées par l'Office ou par ses partenaires (organismes de promotion, ministères et organismes, municipalités, centres de réadaptation, etc.), avec ou sans son soutien. Ces activités se sont déroulées au cours de la période débutant en mai 2010, à partir de la distribution du matériel de promotion de la SQPH, et se terminant à la fin de la semaine québécoise.

L'Office s'est également engagé à collaborer aux actions de sensibilisation menées par le MESS. La tenue d'activités de reconnaissance publique pour les employeurs ayant fourni des efforts particuliers en matière d'embauche, de formation ou de maintien en emploi de personnes handicapées fait partie des actions auxquelles l'Office collabore (action 13). Une entente à ce sujet a été signée avec le MESS afin qu'un prix national de reconnaissance à un employeur, le Prix Employeur engagé, soit remis lors du gala *À part entière* qui s'est tenu à l'occasion de la journée dédiée à l'emploi, le jeudi 3 juin 2010. Tel que prévu, la cérémonie

de remise du prix national Employeur engagé a eu lieu au Restaurant Le Parlementaire de l'Assemblée nationale du Québec en présence de la ministre déléguée aux Services sociaux et du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

En plus des activités associées à la SQPH, l'Office a travaillé étroitement avec le MESS pour concevoir et mettre en ligne un site Web spécifiquement dédié à l'emploi des personnes handicapées. Le lancement du site « ensemble au travail », situé au **www.ensembleautravail.gouv.qc.ca**, mis en ligne à la fin de l'année 2009-2010, s'est effectué le 31 mai 2010. Des activités de promotion de ce site ont été réalisées au cours de l'année, par le biais notamment de kiosques d'information et de l'achat de bannières annonçant le site sur internet.

OBJECTIF 2.1.2

PROMOUVOIR, AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT DE NIVEAU UNIVERSITAIRE, COLLÉGIAL ET SECONDAIRE AINSI QU'AUPRÈS DES ORGANISMES RESPONSABLES DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE, L'INCLUSION, DANS LES PROGRAMMES DE FORMATION, D'ÉLÉMENTS RELATIFS À L'ADAPTATION DES INTERVENTIONS ET DES SERVICES DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

La deuxième action de la Stratégie sous la responsabilité de l'Office concerne les activités réalisées auprès des établissements d'enseignement et des ordres professionnels. L'Office doit présenter les résultats obtenus à ce sujet afin qu'ils soient inclus dans les bilans produits dans le cadre de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées* (action 40). L'Office a encore fourni, au cours de l'année 2010-2011, toutes les informations demandées par le ministère pour que celui-ci puisse les intégrer à ses bilans périodiques.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
RÉSULTATS DES INTERVENTIONS EN MATIÈRE DE FORMATION ET D'INFORMATION AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS ET DES ORDRES PROFESSIONNELS	L'OFFICE A EFFECTUÉ UNE TOURNÉE DES ORDRES PROFESSIONNELS, POUR FAIRE SUITE À LA DIFFUSION DE SON RAPPORT *ADAPTER SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES*. 21 ORDRES SUR 46 ONT ÉTÉ RENCONTRÉS AU COURS DE 2010-2011.
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

Les interventions de l'Office ont principalement porté, en 2010-2011, sur les suites apportées à la publication du rapport *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées*. Ce rapport avait permis d'identifier les tâches, gestes clés, compétences générales et connaissances requises pour soutenir le développement de services et d'interventions adaptées aux besoins des personnes handicapées.

Un lancement a été organisé pour le faire connaître et en faire la promotion. Une tournée de l'ensemble des ordres professionnels a été entreprise par la suite afin d'inciter les ordres professionnels à faire connaître leurs besoins et à s'impliquer dans des projets permettant d'y donner suite. Vingt et un ordres sur 46 ont déjà été rencontrés, la tournée se poursuivra en 2011-2012. Les interventions touchent l'ensemble des ordres, mais des démarches spécifiques ont été entreprises pour le secteur de l'emploi et celui de l'accessibilité.

OBJECTIF 2.1.3

DOCUMENTER LES INTERVENTIONS D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI

La troisième action dont l'Office est responsable au regard de la Stratégie vise à rendre disponible, à compter de janvier 2009, un rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil en matière d'emploi menées par son personnel (action 60). Le *Rapport annuel sur les interventions du Service de soutien à la personne de l'Office des personnes handicapées du Québec. Données sur l'emploi* a été déposé au MESS en mars 2011. Les données sur le nombre d'interventions menées par l'Office sont tirées de ce rapport et couvrent la période du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2010.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
NOMBRE D'INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI DANS LE CADRE DE SES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT	665 INTERVENTIONS INDIVIDUELLES ONT ÉTÉ MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI
TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES POUR LESQUELLES DES INTERVENTIONS D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT ONT ÉTÉ MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI	TAUX DE SATISFACTION DE 94 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE D'EMPLOI (N = 16) TAUX DE SATISFACTION DE 100 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT EN MATIÈRE D'EMPLOI (N = 5) N. B. TAUX FOURNIS À TITRE INDICATIF SEULEMENT, LA MARGE D'ERREUR ENTOURANT CES RÉSULTATS ÉTANT TRÈS ÉLEVÉE, EN RAISON DU FAIBLE NOMBRE DE RÉPONDANTS.
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Les interventions dénombrées dans le rapport déposé au MESS sont extraites d'un système informatisé de gestion des dossiers qui permet de colliger les informations sur la situation de la personne handicapée ou du partenaire, ainsi que sur les demandes d'aide en fonction des divers domaines d'intervention. L'Office a reçu, pour la période s'échelonnant du 1er janvier au 31 décembre 2010, un total de 345 demandes de services dans le domaine d'intervention « travail et activités productives ». De ce nombre, 237 demandes provenaient des personnes handicapées et 108 des partenaires. Ces demandes représentent 9,5 % du total des demandes de soutien reçues à l'Office.

Les 345 demandes adressées à l'Office ont généré un total de 665 interventions. Règle générale, les interventions du service d'accueil sont rapides et n'impliquent bien souvent qu'une seule action. Cela dit, il survient occasionnellement que certaines demandes soient plus complexes et qu'elles nécessitent une recherche documentaire. Enfin, la plupart des demandes sont effectuées par contact téléphonique, certaines faisant l'objet d'envois électroniques ou postaux.

Pour sa part, le personnel du service-conseil entre en jeu lorsque la demande implique davantage d'expertises et d'accompagnement. Dans ce contexte, il est courant qu'une demande génère plusieurs interventions et que le suivi s'échelonne sur une période de plusieurs mois. Les interventions peuvent alors prendre différentes formes, incluant les échanges téléphoniques, la conduite d'entrevues avec la personne handicapée, les rencontres avec le personnel intervenant impliqué dans le dossier de cette personne, etc.

Les interventions de l'Office sont liées aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans le développement de leur employabilité, dans la recherche d'emploi ainsi que

pour se maintenir en emploi. En 2010, les principaux obstacles associés aux demandes de services étaient les suivants : l'accès à l'information (67 %), l'accès aux programmes et mesures (18 %), la qualité des services rendus (7 %), les attitudes, préjugés et discrimination liés à l'incapacité en milieu de travail (4 %). Les autres obstacles ou situations (accès à de l'assistance et à l'accompagnement; accès aux édifices et aux lieux publics et situations d'exploitation, de violence, de maltraitance, de négligence où la sécurité des personnes est compromise) concernaient, chacun, 1 % des demandes.

Les données sur les taux de satisfaction sont tirées du sondage sur la satisfaction de la clientèle du SSP pour la période s'échelonnant du 1er octobre au 31 décembre 2010. Ce sondage a été réalisé auprès de 386 personnes, dont 178 avaient reçu des services d'accueil, d'information et de référence et 208 des services de soutien, conseil et accompagnement. Parmi les personnes sondées, une vingtaine avaient fait l'objet d'interventions en matière d'emploi : 16 en ce qui a trait aux services d'accueil, d'information et de référence, soit 9 % des personnes interrogées pour ce type de service et 5 personnes en ce qui concerne les services de soutien, conseil et accompagnement, soit 2,4 % des personnes interrogées.

Le taux de satisfaction obtenu pour l'ensemble des services de soutien à la personne est de 82 % en ce qui a trait aux services d'accueil, d'information et de référence et de 91 % en ce qui concerne les services de soutien, de conseil et d'accompagnement. Les taux de satisfaction de 94 % et de 100 % qui ont été établis pour les interventions en matière d'emploi ont été obtenus auprès d'un très faible nombre de répondants. En raison des marges d'erreur très importantes entourant ces résultats, on ne peut déclarer que ces proportions sont différentes, d'un point de vue statistique, de celles obtenues pour l'ensemble des interventions. Elles sont donc fournies à titre indicatif seulement.

AXE D'INTERVENTION 2.2

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires – Transport

OBJECTIF 2.2.1

VEILLER À L'APPROBATION DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT SUR LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES

En transport, la Loi prévoit que les sociétés de transport en commun, les organismes municipaux, intermunicipaux ou régionaux de transport doivent faire approuver par le MTQ des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées dans les territoires qu'ils desservent (article 67). Pour s'assurer du respect de cette disposition législative, l'Office s'est donné comme objectif stratégique d'intensifier son rôle de veille et ses activités de soutien et de conseil auprès des organismes visés, en concertation avec le MTQ, et de soutenir ce partenaire dans le processus d'approbation des plans de développement.

Tous les organismes assujettis à la production d'un plan de développement pour l'année 2010-2011 ont reçu une offre de soutien concrète de la part de l'Office (34 sur 34) et toutes les demandes adressées à l'Office ont été répondues (52 demandes). Dans une perspective de collaboration et de soutien, tous les plans de développement produits à ce jour, soit 13 documents, ont été analysés par l'Office. Ces analyses, ainsi que leurs recommandations ont été transmises au MTQ.

L'Office et le MTQ collaborent étroitement à l'atteinte de cet objectif. Des arrimages et de fréquents contacts ont eu lieu durant l'année et à chacune des étapes de soutien aux autorités organisatrices de transport en commun (AOT). L'Office a fait connaître ses commentaires

sur le *Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement – Vers l'accessibilité universelle du transport collectif*. Ceux-ci ont été intégrés en grande majorité dans la version finale du document. Ce guide a ensuite a été acheminé à toutes les AOT en juillet 2010 et a été rendu disponible sur le site Web du ministère.

Une formation destinée aux AOT a été préparée par le MTQ, en collaboration étroite avec l'Office. Deux rencontres d'échange ont eu lieu, l'une entre l'Office et le MTQ, l'autre, en présence également de la Société Logique. L'Office et le MTQ ont échangé à 33 reprises sur cette question afin de convenir du contenu de la formation, de son financement, de son déroulement et de la liste des partenaires à inviter dans chacune des régions visées. En plus de participer à toutes les formations prévues (11), l'Office y a présenté des éléments en lien avec la Loi, la politique gouvernementale APE et son offre concrète de soutien aux AOT.

En plus des communications entre l'Office et le MTQ sur la formation et le Guide, il y a eu plusieurs autres échanges sur différents aspects des travaux (correspondances à acheminer, liste de répondants, discussions sur le processus d'analyse des plans déposés, mise en œuvre des plans, etc.). La directrice générale de l'Office a aussi effectué un suivi rigoureux auprès du sous-ministre des Transports afin de s'assurer de la production des plans de développement. L'Office a également outillé et formé ses intervenants régionaux pour qu'ils puissent apporter le soutien requis aux AOT.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES APPROUVÉS PAR LE MTQ CIBLE : 100 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS	3 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS (1 SUR 34)
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

En 2010-2011, 34 organismes étaient assujettis à la disposition portant sur les plans de développement. Au 31 mars 2011, 13 plans de développement avaient été déposés au MTQ. À cette même date, un seul plan avait été approuvé par le MTQ.

OBJECTIF 2.2.2

VEILLER À CE QUE TOUTES LES MUNICIPALITÉS VISÉES PAR LES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AIENT CONCLU UNE ENTENTE RELATIVE AU TRANSPORT ADAPTÉ

La Loi sur les transports prévoit que les municipalités se dotent d'une entente en vue d'assurer aux personnes handicapées l'accès à des moyens de transport adapté sur leur territoire (article 48.39). Au moment d'élaborer ce plan stratégique, 110 municipalités visées par cette disposition n'étaient pas en mesure d'offrir un accès à des moyens de transport adapté aux personnes handicapées sur leur territoire. En concordance avec son rôle de veille, l'Office s'est donné comme objectif d'accentuer ses activités de soutien et de conseil auprès des municipalités visées par cette disposition législative, en concertation avec le MTQ.

Ainsi, toutes les demandes d'information et de soutien qui lui ont été adressées en 2010-2011 à ce sujet (15) ont été répondues. De plus, l'Office souhaitait agir de façon proactive en proposant son soutien à toutes les municipalités qui n'offraient pas de services de transport adapté. En 2009-2010, 97 municipalités (sur 137 non desservies par ce type de transport au 1er avril 2009) avaient déjà reçu une telle offre de soutien. En 2010-2011, ce sont 25 municipalités sur les 109 qui n'étaient pas encore desservies au 1er avril 2010 qui ont reçu une telle offre, soit 26 % d'entre elles.

L'Office intervient auprès de ces municipalités depuis l'adoption de la Loi. Certaines municipalités ont donc été rejointes à plusieurs reprises depuis ce temps. Dans le but d'adapter ses interventions à cette situation, l'Office compte réaliser, pour chaque municipalité qui ne se conforme pas encore à la loi, une analyse stratégique visant à mieux cibler le type d'intervention nécessaire et personnaliser ainsi son offre de soutien. Des ajustements seront également apportés aux outils de suivi pour que ceux-ci soient à même de mieux repérer les diverses interventions menées auprès des mêmes municipalités, au cours des années.

Par ailleurs, l'Office travaille étroitement avec le MTQ, pour établir une liste commune des municipalités non desservies en vue de créer des arrimages sur les interventions à réaliser en région. L'Office et le MTQ ont échangé à 9 reprises sur le dossier des municipalités non desservies en transport adapté. Il y a aussi eu une mise à jour commune et un partage de la liste des municipalités non desservies en transport adapté à deux reprises au cours de l'année (en mai et en octobre 2010).

Une présentation de la situation des municipalités non desservies en transport adapté a été réalisée lors du Colloque sur le transport des personnes à mobilité réduite le 30 septembre dernier à Saint-Hyacinthe. Un diaporama électronique à ce sujet a été produit et est disponible en ligne sur le site Web du Colloque.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE MUNICIPALITÉS VISÉES PAR LES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AYANT CONCLU UNE ENTENTE SUR LE TRANSPORT ADAPTÉ CIBLE : 100 % DES MUNICIPALITÉS AYANT CONCLU UNE ENTENTE SUR LE TRANSPORT ADAPTÉ	AU 1er AVRIL 2010 : 90 % (1 027 SUR 1 136) AU 31 MARS 2011 : 91 % (1 009 SUR 1 112)
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Cent neuf municipalités locales n'avaient pas encore adopté de résolution conforme à la Loi, ni n'offraient de service de transport adapté sur leur territoire au 1er avril 2010. Le nombre total de municipalités locales au Québec étant de 1 136 à cette même date, il y avait donc 90 % des municipalités qui s'étaient alors conformées aux dispositions sur la Loi sur les transports, soit 1 027 municipalités sur un total 1 136 municipalités.

Au 31 mars 2011, 103 municipalités n'offraient toujours pas de services de transport adapté sur leur territoire et n'avaient pas adopté de résolution conforme à la loi. Le Québec comptait à cette même date 1 112 municipalités locales, ce qui nous indique un taux de municipalités s'étant conformées à la loi de 91 % (1 009 sur 1 112 municipalités au total).

Il peut être utile de noter que l'indicateur et la cible retenus par l'Office dans son plan stratégique sont différents de ceux fournis par le MTQ dans ses documents officiels, puisque ce dernier a retenu comme indicateur le pourcentage de la population du Québec ayant accès à des services de transport adapté.

AXE D'INTERVENTION 2.3

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires – Accessibilité aux bâtiments à caractère public construits avant décembre 1976

OBJECTIF 2.3.1

COLLABORER, AVEC LE MINISTÈRE DU TRAVAIL, À LA DÉTERMINATION DES CATÉGORIES D'IMMEUBLES CONSTRUITS AVANT DÉCEMBRE 1976 DEVANT ÊTRE RENDUS ACCESSIBLES ET DES NORMES DEVANT ÊTRE RESPECTÉES

En matière d'accessibilité, le MTRAV a déposé, en juin 2007, le *Rapport du ministre du Travail sur l'accessibilité aux personnes handicapées de bâtiments à caractère public construits avant décembre 1976* (article 69). Un projet de règlement est attendu. Il vise à déterminer les catégories d'immeubles devant être rendus accessibles ainsi que les normes que les propriétaires devront respecter. L'Office s'est donné l'objectif de collaborer de près à la détermination de ces catégories d'immeubles et des normes.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR L'OFFICE	¬ TENUE D'UNE RENCONTRE ENTRE L'OFFICE, LA RBQ ET LE MTRAV AYANT PERMIS DE TROUVER UNE LOI À LAQUELLE RATTACHER LE FUTUR RÈGLEMENT SUR L'ACCESSIBILITÉ DES IMMEUBLES CONSTRUITS AVANT 1976 ET DE CONVENIR DES PARAMÈTRES ENTOURANT L'APPLICATION DE CELUI-CI; ¬ DÉPÔT DE LA PLANIFICATION DÉCENNALE DU MAMROT AUPRÈS DU MTRAV SUITE À DIVERSES INTERVENTIONS DE L'OFFICE (RENCONTRE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE, ADOPTION D'UNE RÉSOLUTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE À CE SUJET, ETC.); ¬ INTERVENTIONS AUPRÈS DU MSSS POUR QUE CELUI-CI FOURNISSE SA PLANIFICATION DÉCENNALE VISANT À AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DE SON PARC IMMOBILIER (CORRESPONDANCE, ADOPTION D'UNE RÉSOLUTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE, ETC.).
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

AXE D'INTERVENTION 2.4

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires – Accès aux documents et aux services offerts au public

OBJECTIF 2.4.1

ÉLABORER, EN COLLABORATION AVEC LE MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX, LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE *L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES*

La politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*[6] a été adoptée par le Conseil des ministres en décembre 2006 (article 26.5). À la suite de cette adoption, le gouvernement confiait au MSG et à l'Office des responsabilités particulières quant au développement d'une stratégie de mise en œuvre de cette politique gouvernementale. La responsabilité du suivi de cette politique a aussi été confiée à l'Office.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
DÉPÔT DE LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE CIBLE : 2010	LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET SERVICES OFFERTS AU PUBLIC A ÉTÉ ÉLABORÉE ET ADOPTÉE PAR L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES IMPLIQUÉS (OPHQ, MSG, SERVICES QUÉBEC ET LE CSPQ).
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2010

6 MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2007), *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : politique gouvernementale*, Québec, Direction des communications, ministère de la Santé et des Services sociaux, 27 p.

OBJECTIF 2.4.2

ÉLABORER LA STRATÉGIE DE SUIVI DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE *L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES*

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
ACTIVITÉS DE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	LA STRATÉGIE DE SUIVI A ÉTÉ DÉVELOPPÉE PAR L'OFFICE ET ACCEPTÉE PAR LE MSG. UN PREMIER RAPPORT DE SUIVI EST EN COURS DE PRÉPARATION.
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	**DATE DE FIN PRÉVUE :** MARS 2014

AXE D'INTERVENTION 2.5

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires – Approvisionnement

OBJECTIF 2.5.1

VEILLER À CE QUE LES MINISTÈRES, LES ORGANISMES PUBLICS ET LES MUNICIPALITÉS TIENNENT COMPTE DANS LEUR PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT LORS DE L'ACHAT OU DE LA LOCATION DE BIENS ET DE SERVICES DE LEUR ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

L'article 61.3 de la Loi spécifie que les ministères, les organismes publics et les municipalités doivent tenir compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services de leur accessibilité aux personnes handicapées.

Il existe très peu d'expertise en matière d'approvisionnement « accessible », et tout est à faire à ce sujet. Pour obtenir des avancées en ce domaine, l'Office a effectué une présentation à la « Journée annuelle des acquisitions 2010 », organisée par le CSPQ. Une rencontre entre la directrice générale de l'Office, le président directeur général du CSPQ et le sous-ministre associé du MSG a également eu lieu afin d'assurer la collaboration entre les trois organisations. Enfin, une troisième rencontre a été organisée avec la directrice générale des acquisitions du CSPQ.

De plus, des activités de soutien-conseil auprès de **toutes** les organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées (ministères et organismes, agences de la santé et des services sociaux et municipalités de plus de 15 000 habitants) font également partie des interventions privilégiées par l'Office et sont menées dans toutes les régions du Québec. Elles visent notamment à ce que les

plans d'action déposés par les partenaires contiennent des mesures concernant la prise en compte de l'accessibilité des biens et services aux personnes handicapées dans les processus d'approvisionnement des organisations.

Pour atteindre cet objectif, l'Office s'est assuré que les informations et les outils disponibles concernant l'approvisionnement leur soient transmis dans le cadre de ses activités de soutien-conseil. C'est ainsi que le document intitulé « *Article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* » a été annexé à l'envoi destiné aux organisations visées qui ont fait l'objet d'un sondage au cours du printemps 2010. Le bilan tiré de ce sondage a également été transmis aux organisations visées en février 2011.

De plus, l'Office est intervenu à plusieurs reprises auprès des organismes visés pour leur fournir de l'information (133 interventions) et des outils (66 interventions) à ce sujet. La question a pu également être abordée lors des communications personnalisées établies par l'Office ainsi que dans les conseils fournis aux partenaires ou à travers les suggestions qui leur ont été faites à la suite de l'analyse de leur plan d'action.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE MINISTÈRES, D'ORGANISMES PUBLICS ET DE MUNICIPALITÉS QUI TIENNENT COMPTE DANS LEUR PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT LORS DE L'ACHAT OU DE LA LOCATION DE BIENS ET DE SERVICES DE LEUR ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	90,7 %
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Un sondage a été réalisé au printemps 2010 auprès des 215 organisations assujetties à l'article 61.1 de la Loi (organismes devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées), pour obtenir des données à ce sujet. Quatre-vingt-dix-sept organisations ont répondu au sondage, pour un taux de réponse de 45 %. Ce taux de réponse permet d'obtenir des données que l'on peut considérer satisfaisantes puisqu'il représente près de la moitié de l'ensemble des organismes assujettis à l'article 61.1. Les résultats indiquent que 90,7 % des répondants (88 sur 97) affirment tenir compte de l'accessibilité des biens et des services aux personnes handicapées dans le cadre de leur processus d'approvisionnement.

2.2
RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE (suite)

ENJEU 2

QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS

>>> ORIENTATION 3

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE

Les services de soutien à la personne de l'Office

L'Office offre des services d'accueil, d'information et de référence, de même que des services de soutien, de conseil et d'accompagnement. Du 1er avril 2010 au 31 mars 2011, 4 755 personnes ont fait appel à l'Office. La majorité d'entre elles, soit 3 142, étaient des personnes handicapées ou leurs proches, alors que 1 613 étaient des partenaires. Les 3 142 personnes handicapées ayant fait appel à l'Office ont généré 3 603 demandes de service, lesquelles ont suscité un total de 15 125 interventions. Celles-ci concernaient principalement les domaines d'intervention suivants :

- les services éducatifs et la formation continue (32,7 % des interventions);
- les ressources résidentielles (10,3 % des interventions);
- les conditions de vie (8,7 % des interventions);
- l'adaptation et la réadaptation fonctionnelle (7,3 % des interventions).

Les interventions d'accueil, d'information et de référence sont rapides et n'impliquent bien souvent qu'une seule action. Toutefois, certaines demandes peuvent nécessiter trois ou quatre interventions, notamment lorsqu'elles requièrent une recherche d'informations plus poussée. Les interventions de cette nature se font essentiellement par contact téléphonique, courrier électronique ou postal.

Les interventions de soutien, de conseil et d'accompagnement sont requises lorsqu'une demande est plus complexe et nécessite un suivi. À cet égard, il n'est pas rare que celle-ci génère une dizaine, voire même une vingtaine d'interventions et que le suivi s'échelonne sur une période de plusieurs mois. Les interventions se font alors, non seulement sous forme d'échanges téléphoniques, mais aussi au moyen d'entrevue avec la personne handicapée et de rencontres avec divers intervenants concernés par la réponse aux besoins de la personne.

L'Office a mandaté des firmes externes dès 2001-2002 afin de mesurer le taux de satisfaction de la clientèle ayant utilisé ses services de soutien à la personne. Considérant l'importance stratégique qu'il accorde à la perception de la qualité de ses services de la part des personnes qui les utilisent, l'Office s'est donné comme objectif d'atteindre les cibles les plus élevées ayant été observées depuis 2001-2002, soit des taux de satisfaction de l'ordre de 86 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et de 93 % en ce qui a trait aux services de soutien, de conseil et d'accompagnement. Pour atteindre cet objectif, l'Office a amorcé des travaux visant à améliorer ses processus et ses outils de travail et à former son personnel. Des ressources ont été spécifiquement affectées à ces tâches et le personnel concerné y est activement mis à contribution.

AXE D'INTERVENTION 3.1
Accueil, information et référence

OBJECTIF 3.1.1

ACCROÎTRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE QUI UTILISE NOS SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE CIBLE : AUGMENTER À 86 % LE TAUX DE SATISFACTION	82 %
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Un sondage a été mené en 2010-2011 auprès de 178 personnes ayant utilisé les services d'accueil, d'information et de référence de l'Office, ce qui a permis d'établir un taux global de satisfaction à l'endroit de ces services. Les résultats indiquent un taux de satisfaction légèrement en deçà de ceux observés en 2001-2002 (86 %) et en 2009-2010 (85 %). Le prochain sondage permettra de mesurer si les efforts d'amélioration poursuivis donneront les résultats escomptés.

AXE D'INTERVENTION 3.2
Soutien, conseil et accompagnement

OBJECTIF 3.2.1

ACCROÎTRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE QUI UTILISE NOS SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE CIBLE : AUGMENTER À 93 % LE TAUX DE SATISFACTION	91 %
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Un sondage a été mené en 2010-2011 auprès de 208 personnes ayant utilisé les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office, ce qui a permis d'établir un taux global de satisfaction à l'endroit de ces services. Les résultats indiquent que le taux de satisfaction continue d'augmenter et se rapproche de la cible.

OBJECTIF 3.2.2

ASSURER, À L'ENSEMBLE DE LA CLIENTÈLE QUI EN FAIT LA DEMANDE, UN SUIVI EN MATIÈRE DE PLANIFICATION INDIVIDUELLE DE SERVICES

Conformément aux dispositions prévues dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, plus spécifiquement à l'article 45 de la Loi, l'Office est déterminé à faire en sorte que toutes les demandes qui lui sont adressées obtiennent le suivi requis en matière de planification individuelle de services et en a donc fait un objectif de son plan stratégique. Notons que ces efforts devraient également permettre une augmentation du taux de satisfaction de la clientèle du service du SSP.

Rappelons que la cible à atteindre concernant le taux de réponse à ce type de demande est de 100 %. Durant l'année 2010-2011, l'Office a reçu un total de 64 demandes visant l'élaboration d'un tel plan de services. Chacune de ces demandes ayant été répondue, l'Office a atteint son objectif à ce chapitre. Précisons qu'il a été principalement sollicité pour agir en support ou à titre d'intervenant afin d'accompagner la personne handicapée.

Par ailleurs, dans le but d'assurer une réponse adéquate aux demandes qui lui sont adressées, l'Office a procédé à l'actualisation du cadre de référence du SSP, notamment par l'ajout d'un volet traitant spécifiquement du plan de services. Ce cadre de référence actualisé a été adopté par le conseil d'administration de l'Office lors de sa séance du 26 février 2010. Au cours de l'année 2010-2011, le personnel a travaillé à l'élaboration d'outils de travail en vue de faciliter son application. Ces outils seront complétés en 2011-2012.

De plus, une formation a récemment été offerte au personnel du SSP concernant le modèle conceptuel sur le Processus de production du handicap (PPH), ce qui facilitera l'application du cadre de référence.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉPONSE AUX DEMANDES FORMULÉES CIBLE : 100 % DES DEMANDES EN MATIÈRE DE PLANIFICATION INDIVIDUELLE RÉPONDUES	100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (64 DEMANDES REÇUES ET RÉPONDUES)
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

2.2
RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE (suite)

ENJEU 3

AMÉLIORATION DES FAÇONS DE FAIRE À L'OFFICE

>>> ORIENTATION 4

MOBILISER LES RESSOURCES ET AMÉLIORER LES PROCESSUS DE COORDINATION INTERNES

AXE D'INTERVENTION 4.1
Planification des ressources humaines

OBJECTIF 4.1.1

S'ASSURER DE LA RÉALISATION DES ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION DE L'OFFICE EN TENANT COMPTE DES ENJEUX ASSOCIÉS AUX MESURES DE RÉDUCTION DE LA TAILLE DE L'ÉTAT

Au cours du prochain quinquennat, l'Office s'engage à mobiliser ses ressources et à améliorer ses processus de coordination internes. Des défis importants attendent l'Office quant au renouvellement de ses effectifs, au transfert de l'expertise et à la rétention du personnel, particulièrement en région.

L'Office mise ainsi sur la formation du personnel et le transfert de l'expertise, et compte obtenir une vision claire des stratégies qu'il doit développer pour assurer la mobilisation de ses ressources, le renouvellement de ses effectifs et leur rétention. Ces investissements dans les ressources humaines font partie des conditions qui sont essentielles à la performance de l'Office dans la réalisation des devoirs et des pouvoirs que lui confie la Loi, ainsi que des engagements découlant des politiques et priorités gouvernementales adoptées au cours des dernières années.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
ACTIVITÉS DE FORMATION RÉALISÉES SELON LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CIBLE : 80 % DES ACTIVITÉS DE FORMATION RÉALISÉES EN CONFORMITÉ AVEC LE PLAN	100 %
TAUX D'APPROPRIATION DE L'EXPERTISE TRANSFÉRÉE AU NOUVEAU PERSONNEL CIBLE : 100 % D'APPROPRIATION DE L'EXPERTISE TRANSFÉRÉE AU NOUVEAU PERSONNEL	95,2 %
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Le premier indicateur mesure la proportion des activités de formation qui ont été effectivement offertes aux membres du personnel par rapport aux activités planifiées et adoptées par le comité de direction. Six activités de formation ont été organisées, dont 5 étaient plus spécifiquement destinées au nouveau personnel sans toutefois leur être exclusivement réservées. La sixième formation a été offerte à tous les employés visés par celle-ci, que ceux-ci soient en poste depuis plusieurs années ou nouvellement embauchés. Les sessions de formation ont été données à 75 participants et participantes au total, certains d'entre eux ayant participé à plus d'une activité.

Le second indicateur mesure la proportion des connaissances et des habiletés acquises par le nouveau personnel au cours des activités de transfert d'expertise qui sont applicables dans leurs fonctions. Sont considérées comme faisant partie du nouveau personnel toutes les personnes qui sont entrées en fonction en 2010-2011 et qui étaient toujours en poste le 31 mars 2011. Les activités de transfert d'expertise prises en considération sont celles associées au plan d'initiation à la tâche avec jumelage et celles inscrites à la liste des activités de formation de base pour le nouveau personnel. Pour 2010-2011, seules les activités inscrites au plan stratégique de développement des ressources humaines ont été considérées. La source d'information est la fiche d'évaluation des formations et des activités d'expertise distribuée aux personnes participant aux sessions de formation.

Des questions sur l'applicabilité des connaissances et des habiletés ont été posées aux personnes qui ont participé à des activités de formation tenues au cours de l'année 2010-2011. Le taux d'appropriation a été calculé à partir du nombre total de réponses positives obtenues aux échelles de satisfaction associées à ces questions sur le nombre total de répondants et de répondantes.

AXE D'INTERVENTION 4.2
Processus de coordination internes

OBJECTIF 4.2.1

METTRE EN ŒUVRE UN MODE DE FONCTIONNEMENT FAVORISANT UNE PLUS GRANDE COHÉSION DANS LES ACTIVITÉS DE L'OFFICE

Une organisation du travail optimale est une autre condition essentielle à la performance et à la cohérence interne des interventions de l'Office. Cette condition est d'autant plus cruciale que ses ressources humaines sont appelées à diminuer au cours des prochaines années. Ces ressources sont localisées dans 15 régions et doivent couvrir les 17 régions administratives du Québec.

Compte tenu de ces contraintes et dans un souci d'efficacité et de cohérence interne, l'Office a choisi d'implanter un mode d'organisation des activités qui superpose deux types de fonctionnement. Le fonctionnement par direction et service permet de gérer les diverses activités nationales et régionales de l'organisation, ainsi que ses programmes et services directs. Le mode de fonctionnement intégré mobilise pour sa part des ressources pouvant provenir de l'une ou l'autre de ses directions. Celles-ci travaillent à la réalisation des projets d'organisation correspondant aux objectifs prioritaires de l'Office, dont font partie tous les projets associés à la réalisation de son plan stratégique. Les personnes affectées à ces projets le sont en fonction de leur expertise, et non de leur direction ou de leur service d'origine. Ces projets sont sous la responsabilité de l'un ou l'autre des gestionnaires de l'équipe de direction de l'Office qui en assume l'encadrement, en plus des responsabilités découlant de la gestion d'une direction ou d'un service.

Pour assurer le succès de ce changement, l'équipe de direction a suivi de près l'implantation de ce nouveau mode d'organisation et a apporté régulièrement des ajustements à ses façons de faire en ce qui a trait, entre autres, à l'encadrement du personnel. Un comité composé de personnes issues de l'ensemble des directions et services de l'Office a aussi été mis sur pied. Il est chargé de proposer des outils et des méthodes de travail communs, de suivre les changements, d'apporter des suggestions sur les ajustements nécessaires, d'assurer les communications internes et d'identifier les besoins de formation. Les membres du comité agissent également comme personnes-ressources dans les directions et services concernés. Mentionnons pour terminer que des activités de formation et de gestion du changement ont aussi été offertes aux gestionnaires et aux responsables de projet.

Le mode de fonctionnement implanté par l'Office s'appuie sur deux innovations : la mise en place de projets interdirections et l'utilisation d'outils et de méthodes de travail communs. La mesure de l'atteinte de l'objectif s'appuie sur des indicateurs associés à ces innovations.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
NOMBRE DE PROJETS INTERDIRECTIONS RÉALISÉS À L'OFFICE	22 PROJETS SUR 48, SOIT 46 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE
NOMBRE D'ACTIVITÉS AYANT UTILISÉ DES OUTILS ET DES MÉTHODES DE TRAVAIL COMMUNS	6 ACTIVITÉS ONT ÉTÉ RÉALISÉES À L'AIDE D'OUTILS COMMUNS
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	**DATE DE FIN PRÉVUE :** MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Pour être identifié comme un projet interdirection, le projet doit répondre aux critères suivants :

- être associé à la réalisation du plan stratégique;
- être mis en oeuvre par l'Office, avec ou sans partenaires externes associés;
- relever d'une équipe de travail dont les membres proviennent de plus d'une direction de l'Office et participent activement aux travaux. Ils y apportent leur contribution personnelle et sont impliqués dans toutes les étapes de travail, de l'élaboration et la conception du projet à sa réalisation et à l'atteinte de ses résultats;
- être sous la responsabilité d'un gestionnaire en raison de critères qui ne relèvent pas nécessairement de sa responsabilité fonctionnelle (par exemple : l'expertise particulière du gestionnaire, son expérience de travail, l'équilibre entre les responsabilités des gestionnaires, etc.).

Pour offrir un point de comparaison, la proportion des projets interdirections mis en place pour réaliser le plan stratégique 2009-2014 a été comparée à celle du dernier plan stratégique. En se basant sur les trois critères qui étaient applicables au cours de la période 2005-2008, 11 projets sur un total de 51 peuvent être considérés comme des projets interdirections. Cela représente 22 % des projets mis en œuvre pour réaliser le plan stratégique 2005-2008, comparativement à un taux de 46 % pour la première et la seconde année d'application du plan stratégique 2009-2014. Il s'agit d'un changement important, la proportion de projets de ce type ayant doublé dès la première année de la mise en oeuvre du plan stratégique 2009-2014.

Les **activités** à considérer pour documenter le second indicateur sont celles qui :

- sont associées au plan stratégique et aux objectifs communs d'organisation;
- concernent certaines activités structurées des directions et services, soit :
  - la production d'avis ou de mémoires;
  - la réalisation d'activités récurrentes de concertation (ex. : animation de comité ou de table de concertation).

Les **outils de travail communs** incluent les outils de planification, de suivi et de reddition de comptes, de même que tout outil visant à soutenir la réalisation de tâches communes. Pour être considérés comme des outils **communs**, ceux-ci doivent pouvoir s'appliquer à plusieurs utilisateurs potentiels.

Les **méthodes de travail communes** se traduisent par des cadres de référence, des lignes directrices ou des balises visant à assurer la qualité des productions et autres livrables. Elles s'appliquent aux différentes étapes de travail de même qu'aux processus à privilégier lors de l'élaboration, de la validation et de l'approbation de ces livrables.

Six types d'activités ont donné lieu à l'élaboration d'outils communs en 2010-2011. Il s'agit essentiellement d'activités de planification et de reddition de comptes, l'Office ayant fait le choix d'accentuer la gestion par résultats au sein de son organisation :

- la planification de la direction ou du service
  - outil commun : canevas pour la planification des projets et des activités de direction et de service
- la reddition de comptes individuelle
  - outil commun : rapport individuel d'activités et ses consignes
- la reddition de comptes du gestionnaire
  - outil commun : rapport intégré d'activités du gestionnaire et ses consignes
- suivi et bilan périodique des activités, des résultats obtenus et des efforts consentis
  - outil commun : base de données commune, sur logiciel excel, permettant de consigner l'ensemble des informations recueillies et d'en extraire différents rapports
- la planification de projet
  - outil commun : fiche descriptive de projet 2011-2012 (version actualisée)
- la reddition de comptes de projet
  - outil commun : rapport d'avancement de projet (version actualisée)

2.3
QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

2.3.1 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* a été revue en 2005-2006. Dans le cadre du processus continu d'amélioration des services de soutien à la personne, un sondage a été effectué auprès de la clientèle, cette même année, afin de connaître sa satisfaction à l'égard des services offerts par l'Office. L'Office a profité de cette occasion pour évaluer le taux de satisfaction obtenu au regard d'un certain nombre d'engagements inscrits dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*. Il s'agit d'engagements liés à l'accessibilité, à la courtoisie et au respect, à la fiabilité et à la rapidité des services. Notons, à ce chapitre, que l'Office a de nouveau réalisé cet exercice durant les années 2009-2010 et 2010-2011.

Les sondages effectués ont permis de mesurer les résultats obtenus selon quelques indicateurs liés à ces engagements. Ceux-ci sont présentés dans les pages suivantes. L'Office a également entrepris une démarche visant à bonifier ces indicateurs et à mesurer tous ses engagements et ce, en fonction de l'ensemble de ses services directs. Cette démarche se poursuit.

ACCESSIBILITÉ

>>> ENGAGEMENTS :

- Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture. Vous pouvez aussi nous joindre par courrier électronique, par télécopieur ou par la poste.
- Nous utilisons un langage simple et adaptons nos communications selon les incapacités des personnes handicapées.

>>> RÉSULTATS OBTENUS :

	TAUX DE SATISFACTION		
	2005-2006	2009-2010	2010-2011
Facilité à joindre par téléphone, par courriel ou par télécopieur le personnel de l'Office			
ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	92 %	94 %	93 %
SOUTIEN CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	90 %	93 %	97 %
Langage facile à comprendre, c'est-à-dire la capacité de vulgariser l'information			
ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	99 %	96 %	96 %
SOUTIEN CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	98 %	97 %	99 %
Capacité de tenir compte des incapacités de la personne lorsque celle-ci communique avec le personnel de l'Office*			
ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	95 %	88 %	82 %
SOUTIEN CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	98 %	96 %	93 %

* En 2009-2010 et 2010-2011, la question a été posée uniquement aux personnes handicapées alors qu'en 2006, elle avait été posée aux personnes handicapées, aux parents et aux proches ainsi qu'aux partenaires.

COURTOISIE ET RESPECT

>>> ENGAGEMENTS :

- Nous communiquons avec vous de façon courtoise et respectueuse, avec une attitude d'écoute et de compréhension.
- Les renseignements qui sont consignés dans votre dossier sont strictement confidentiels. Parmi les membres de notre personnel, seuls ceux qui y sont autorisés pour leur travail ont accès à votre dossier.

>>> RÉSULTATS OBTENUS :

	TAUX DE SATISFACTION		
	2005-2006	2009-2010	2010-2011
Courtoisie du personnel			
ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	100 %	96 %	97 %
SOUTIEN CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	98 %	100 %	99 %
Capacité du personnel à écouter la personne et à tenir compte de ce qu'elle dit			
ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	95 %	92 %	92 %
SOUTIEN CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	98 %	95 %	95 %
Respect de la confidentialité			
ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	99 %	98 %	98 %
SOUTIEN CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	97 %	100 %	100 %

FIABILITÉ

>>> ENGAGEMENTS :

- Notre personnel vous fournit des informations fiables et des conseils de qualité.
- Dans un souci d'amélioration continue de nos services, les connaissances de notre personnel sont constamment maintenues à jour.

>>> RÉSULTATS OBTENUS :

	TAUX DE SATISFACTION		
	2005-2006	2009-2010	2010-2011
Niveau de connaissance du personnel sur les incapacités des personnes handicapées			
ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	86 %	89 %	82 %
SOUTIEN CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	93 %	97 %	95 %
Capacité du personnel à proposer des solutions adaptées aux besoins de la personne			
ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	79 %	80 %	77 %
SOUTIEN CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	89 %	85 %	89 %
Capacité du personnel à référer la personne aux bonnes ressources			
ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	86 %	85 %	86 %
SOUTIEN CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	96 %	90 %	92 %

RAPIDITÉ

>>> ENGAGEMENT :

- Lors d'une communication téléphonique, notre personnel s'efforce de vous offrir l'aide requise dès le premier contact. Si la situation requiert une recherche ou d'autres démarches, nous vous informerons du délai nécessaire pour traiter votre demande et nous vous préciserons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.

>>> RÉSULTATS OBTENUS :

	TAUX DE SATISFACTION		
	2005-2006	2009-2010	2010-2011
Aide offerte par le personnel dès le premier contact			
ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	85 %	87 %	84 %
SOUTIEN CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	94 %	93 %	93 %
Rapidité à traiter la demande			
ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	90 %	87 %	87 %
SOUTIEN CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	92 %	90 %	94 %
Rapidité avec laquelle le personnel a communiqué avec la personne après que celle-ci ait laissé un message téléphonique ou électronique			
ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	93 %	90 %	91 %
SOUTIEN CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	90 %	92 %	97 %

TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE AU REGARD DE L'ENSEMBLE DES SERVICES REÇUS DU SERVICE DE SOUTIEN À LA PERSONNE

	TAUX DE SATISFACTION		
	2005-2006	2009-2010	2010-2011
Satisfaction globale envers les services reçus			
ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	78 %	85 %	82 %
SOUTIEN CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	88 %	90 %	91 %
Intention de recommander les services de l'Office			
ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	97 %	96 %	95 %
SOUTIEN CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	97 %	95 %	97 %

>>> ANALYSE SOMMAIRE DES RÉSULTATS :

Le taux de satisfaction de la clientèle utilisant les services d'accueil, d'information et de référence ainsi que celle utilisant les services de soutien, de conseil et d'accompagnement a été évalué pour sept des engagements contenus dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Quatorze éléments ont faits l'objet de questions permettant de mesurer le taux de satisfaction au regard de ces engagements et ce, pour chacun des deux services identifiés.

De façon générale, l'analyse des résultats démontre que de très hauts niveaux de satisfaction sont encore observés au regard des engagements de l'Office et que la très forte majorité de répondants recommanderaient certainement les services de l'Office à quelqu'un d'autre.

Pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement, onze des quatorze éléments évalués présentent un taux de satisfaction égal ou supérieur aux taux enregistrés l'an passé, ce qui représente une amélioration. Le taux de satisfaction au regard des services d'accueil, d'information et de référence présente une amélioration moins importante puisque sept des quatorze éléments évalués présentent un taux égal ou supérieur au taux enregistré l'an passé. Pour ce service, l'élément qui mérite une attention plus particulière est celui de la capacité de proposer des solutions adaptées aux besoins des personnes, puisque le taux de satisfaction n'atteint pas la barre des 80% (77%).

Au cours de l'année 2011, une analyse plus approfondie des résultats du sondage permettra de cibler des éléments sur lesquels des améliorations seront apportées. Cela permettra de mieux identifier les besoins de formation du personnel et le développement d'outils d'informations, notamment en matière d'accueil, d'information et de référence, ce qui pourrait permettre d'augmenter la satisfaction de la clientèle au regard des engagements de l'Office inscrits dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

2.3.2 Bilan de réalisation du Plan d'action 2010-2011 de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées

L'analyse des objectifs établis par le plan d'action 2010-2011 de l'Office permet de constater que de nombreuses mesures ont été mises en œuvre en vue d'améliorer ses actions à l'égard de sa mission générale, des services à la population et de sa performance comme gestionnaire d'un organisme public. Les objectifs du plan d'action de l'Office sont sur une base continue et ils seront de nouveau inscrits au plan d'action 2011-2012. Toutefois, il est suggéré de bonifier les indicateurs de suivi de deux objectifs. Le tableau synthèse, que l'on retrouve à l'annexe 6, résume les principaux éléments relativement aux objectifs, aux résultats et aux recommandations.

PARTIE III

RÉSULTATS LIÉS AUX SERVICES DIRECTS À LA POPULATION

Les informations concernant le soutien à la personne sont présentées à la section 2.2, orientation 3, « Améliorer la qualité des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille » (page 58).

3.1 CENTRE DE DOCUMENTATION

Le Centre de documentation répond aux besoins d'information documentaire aux fins de développement des connaissances, de formation, de soutien à l'analyse des lois, politiques et orientations ainsi que de l'intervention individuelle et collective en faveur de la participation sociale des personnes handicapées.

Au 31 mars 2011, le Centre de documentation a accueilli 1230 personnes, dont 324 visiteurs externes. Sa clientèle est diversifiée. Ainsi, au cours de 2010-2011, les demandes provenaient du milieu de l'éducation (20 %), des milieux associatif (15 %) et institutionnel (13 %), des personnes handicapées et de leur famille (12 %), des bibliothèques (11,5 %), du milieu de la recherche (9 %) et de celui du gouvernement (6 %).

Le catalogue du Centre de documentation, disponible sur le site Web de l'Office, comporte près de 22 000 documents. La collection contient des monographies, des articles de périodiques, des documents multimédias, 198 titres de périodiques actifs ainsi que le *Répertoire d'outils d'intervention et de formation* comprenant 477 documents.

Finalement, le Centre a compilé et diffusé quatre listes sélectives des nouveautés.

3.2
INFORMATION STATISTIQUE

L'Office répond depuis plusieurs années à des demandes d'information statistique sur les personnes handicapées. Différentes sources de données permettent de répondre à ces demandes, soit des données administratives des ministères et organismes du gouvernement du Québec, des données d'enquêtes populationnelles réalisées par l'Institut de la statistique du Québec et Statistique Canada ou des données en provenance du recensement de la population canadienne.

Durant l'année 2010-2011, l'Office a répondu à 182 demandes d'information statistique, soit une moyenne de 15 demandes mensuellement. La moyenne mensuelle était de 11 demandes en 2009-2010, ce qui représente une augmentation d'environ 38%. L'Office favorise la publication de documents pouvant répondre aux besoins d'information statistique sur les personnes handicapées, et toute nouvelle publication peut influencer le nombre de demandes.

TABLEAU 1

DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE TRAITÉES SELON LA PROVENANCE, DE 2008-2009 À 2010-2011

PROVENANCE DES DEMANDES	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
	n	%	n	%	n	%
MINISTÈRES ET ORGANISMES	39	36,1	34	25,7	40	22,0
CHERCHEURS ET ÉTUDIANTS	20	18,5	19	14,4	27	14,8
ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES	14	13,0	19	14,4	39	21,5
ENTREPRISES PRIVÉES, CONSULTANTS ET MÉDIAS	13	12,0	6	4,5	21	11,5
AUTRES (PARTICULIERS, AUTRES ORGANISMES)	22	20,4	54	41,0	55	30,2
TOTAL	**108**	**100,0**	**132**	**100,0**	**182**	**100,0**

Parmi l'ensemble des demandes, 41 % portent sur les estimations de la population des personnes handicapées et les caractéristiques de cette population. Les autres demandes les plus fréquentes se rapportent à un besoin d'information sur une déficience ou une incapacité précise (14 %) et sur le travail (9 %).

PARTIE IV

UTILISATION DES RESSOURCES

4.1 LES RESSOURCES HUMAINES

Répartition des ressources

Le personnel de l'Office est régi par la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2010-2011, le total des effectifs autorisés était de 136 ETC (équivalent à temps complet), et une masse salariale initiale de 9 241 500 $ a été réservée à cette fin en début d'année. À la suite d'ajustements au budget de fonctionnement « Autres dépenses », la masse salariale dépensée s'établissait à 8 546 905 $.

L'Office avait pour 2010-2011 une cible d'utilisation fixée à 131 ETC. Au 31 mars 2011, 143 personnes étaient en place et ont utilisé 130 ETC. Notons que ces 143 personnes sont réparties ainsi : 107 en région et 36 à Montréal et à Québec.

COMMENTAIRES SUR L'ÉCART ENTRE LES EFFECTIFS EN POSTE ET LES EFFECTIFS UTILISÉS AU 31 MARS 2011

Il faut considérer que parmi les effectifs en poste au 31 mars 2011, six personnes sont en préretraite, donc n'utilisent pas d'ETC. Différentes absences du personnel survenues au cours de l'année, le personnel en aménagement de temps de travail ainsi que certains emplois demeurés vacants ont permis à l'Office de récupérer en utilisation d'ETC.

TABLEAU 2

A) RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ

SECTEURS D'ACTIVITÉ	EFFECTIFS EN POSTE AU 31 MARS 2011	EFFECTIFS UTILISÉS AU 31 MARS 2011
INTERVENTION COLLECTIVE (NATIONALE ET RÉGIONALE)	53	52,3
INTERVENTION INDIVIDUELLE	27	24
ÉVALUATION ET RECHERCHE	10	8,8
ADMINISTRATION	16	15,3
PROGRAMME FORMATION	4	2,3
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	2	2
COMMUNICATIONS	15	11
DIRECTION GÉNÉRALE *	13	11,1
CENTRE DE DOCUMENTATION	3	3,3
TOTAL	**143**	**130,1**

* Incluant : Service juridique, Secrétariat général et gestion documentaire et Direction générale adjointe

B) LE CLIMAT DE TRAVAIL

Taux de roulement du personnel régulier : 11 %

La formule suivante a été utilisée pour calculer le taux de roulement du personnel régulier.

$$\frac{\text{Nombre de départs en 2010-2011*}}{\text{Nombre d'employés réguliers**}} = \frac{12}{108} \times 100$$

* départs en mutation et retraite

** nombre d'employés en 2010-2011 =
nombre d'employés au 1er avril 2010 (106) + nombre d'employés au 31 mars 2011 (110) / 2

C) LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

La Politique de développement des ressources humaines offre l'opportunité au personnel d'acquérir des connaissances, des habiletés et des aptitudes liées à l'emploi occupé. Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre, l'Office a dépassé l'objectif de 1 % d'investissement de la masse salariale en formation. En effet, pour l'année civile 2010, soit du 1er janvier au 31 décembre, une somme de 183 697 $ y a été consacrée, représentant 2,4 % de la masse salariale. Ainsi, 117 personnes ont participé à des sessions de formation totalisant 435 jours. Le nombre moyen de jours de formation par personne est de 3,7 jours. Ces activités se répartissent en deux catégories.

I. **Activités de formation récurrentes et incontournables**

- L'apprentissage ou le renforcement des compétences au regard de priorités spécifiques ou de services aux personnes handicapées et à leurs proches;
- le développement de connaissances ou de compétences propres à certaines fonctions;
- les habiletés de gestion;
- la préparation à la retraite;
- le codéveloppement;
- le processus de production du handicap (PPH);
- la santé et la sécurité.

II. **Activités de formation reliées au plan stratégique**

- Les techniques de base de l'animation;
- la rédaction stratégique;
- les stratégies d'influence;
- le cadre de référence de l'intervention collective;
- l'appropriation de la Politique *À part entière*;
- les communications adaptées.

L'Office a investi un total de 56 411 $ pour la réalisation de l'ensemble de ces activités de formation au cours de l'année financière 2010-2011. De ce montant, une somme de 24 046 $ a été consacrée aux formations reliées au plan stratégique de l'Office ce qui représente 42,6 % de l'investissement global.

D) LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Dans une prospective d'utilisation judicieuse de sa main-d'œuvre, l'Office s'est doté d'un Plan directeur de gestion des ressources humaines couvrant la même période que son plan stratégique soit de 2009 à 2014.

Au cours de l'année 2010-2011, six personnes ont pris leur retraite. En fonction des *Règles régissant le recrutement sur des emplois réguliers et affectant le niveau d'effectif régulier et total autorisé*, l'Office peut anticiper, à la suite des départs à la retraite du personnel en 2010-2011, une réduction de ses effectifs de deux ETC en 2011-2012.

Politiques internes

Dans le cadre de l'application de sa politique concernant la santé des personnes au travail, l'Office a maintenu son Programme d'aide aux employées et employés. À cet effet, une entente de service, déjà conclue avec une firme spécialisée, lui a permis d'offrir des services de qualité. Ainsi, des bulletins d'information et de sensibilisation produits par cette firme ont été transmis à tout le personnel.

La Politique visant à contrer toute forme de harcèlement et de violence au travail qu'a adoptée l'Office est toujours en vigueur. Aucune plainte à cet égard en 2010-2011 n'a été déposée.

En matière de santé et de sécurité du travail, l'Office s'est doté d'un plan d'action et d'un programme de prévention, en santé et sécurité du travail couvrant une période de trois années, soit de 2008 à 2011. Le comité de santé et de sécurité du travail s'est réuni à six

reprises au cours de l'année. De plus, une vingtaine d'actions distinctes axées sur l'information, la sensibilisation et la prévention ont été mises en œuvre.

Une politique d'adaptation des postes et du milieu de travail a été mise en place par l'Office en 1992. Cette politique prévoit des mesures visant à assister les personnes handicapées, en repérant les obstacles et en tentant de trouver des solutions pratiques qui leur permettent de s'intégrer ou de se maintenir en emploi de la manière la plus autonome possible.

En 2010-2011, trois membres du personnel handicapé ont demandé et bénéficié d'une adaptation de leur poste de travail en plus d'une personne participant au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

Le Programme d'aménagement du temps de travail, adopté en 1996, vise à répondre aux besoins du personnel en cette matière. Les ETC et la portion de la masse salariale libérés par l'application du programme ont été récupérés et utilisés pour l'embauche de personnel occasionnel. Pour l'année 2010-2011, une somme de 104 192,64 $, équivalant à 1,89 ETC, a servi à cette fin.

De plus, deux directives sont en vigueur à l'Office soit la *Directive concernant la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes en danger ainsi que la Politique concernant la gestion de la sécurité de l'information numérique et des actifs informationnels*.

4.2
LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Les crédits 2010-2011 ont été de 13 213 700 $ comprenant un budget d'investissement de 100 000 $. À cela, on ajoute un budget de 116 300 $ pour l'amortissement. Les dépenses en 2010-2011, incluant les débours en investissements, ont totalisé 12 878 452 $ (Tableau 3).

Si l'on compare avec 2009-2010, les dépenses et débours ont diminué de 37 992 $. Les principaux éléments expliquant cette situation sont les suivants :

- Une augmentation de la dépense liée à la rémunération de l'ordre de 15 351 $;
- une augmentation de 82 003 $ de la dépense pour le fonctionnement dans la catégorie « Autres dépenses ». Cette augmentation inclut un montant de 67 122 $ attribuable à l'amortissement;
- une augmentation des dépenses de transfert de 29 694 $;
- une diminution importante des débours reliés à nos investissements de l'ordre de 165 039 $.

Il est à noter qu'une cible de réduction de dépenses de nature administrative de l'ordre de 142 400 $ a été imposée à l'Office en raison du « Plan d'action 2010-2014 sur la réduction et le contrôle des dépenses ». Cette réduction correspond, pour l'année 2010-2011, au plus élevé entre 4% de diminution des dépenses de fonctionnement de nature administrative de l'année 2009-2010 ou 25% de réduction des dépenses de déplacement, formation et publicité de cette même année.

L'Office a pu se conformer à la réduction demandée. L'économie atteinte en fonctionnement a été de 182 117 $ soit 39 717 $ de plus que l'économie ciblée de 25 % équivalant à 142 400 $. L'économie attribuée aux dépenses de déplacement, formation et publicité a été de 185 662 $ et les autres dépenses ont augmenté de 3 545 $ par rapport à 2009-2010, principalement en raison de l'amortissement qui a été déficitaire de 35 660 $.

La réduction de 182 117 $ correspond à 9,32 % d'économie relative à la dépense de 1 954 100 $ utilisée comme base de calcul en 2009-2010. Cette réduction est beaucoup plus élevée que le minimum de 4 % prévu pour 2010-2011. Elle est entièrement attribuable aux dépenses de déplacement, formation et publicité, ce qui correspond à une diminution de 31,98 % relative à ces mêmes dépenses, l'année précédente.

Le montant total que l'Office a pu libérer en 2010-2011 a été de 521 549 $.

4.2.1
Le coût de revient

L'Office a mis en place une approche de détermination des coûts de ses principales activités et services. La première version du coût de revient était basée sur les données de l'année financière 2007-2008.

Pour ce premier exercice, nous avons mis en place une approche demandant des efforts relativement minimes de la part du personnel dans la codification et dans la collecte d'information, afin d'obtenir un coût de revient le plus juste possible des activités administratives, des activités de soutien, des activités reliées à la mission ainsi que des services rendus à la population.

Le principal objectif visé de cette démarche est donc de donner un aperçu le plus juste possible du coût de revient de chacune des activités dites « de mission », comme l'intervention collective et individuelle, plutôt que de calculer une moyenne des coûts basée sur un facteur. L'Office s'est donc limité à calculer un taux horaire moyen pour chacun de ces secteurs d'activités.

Comme second objectif, nous avons profité de l'occasion pour permettre à certains de s'initier au concept du coût de revient et de comptabilisation des activités. C'est pour cette raison que l'Office a annexé, à notre rapport, le document produit par le Contrôleur des finances « Sommaire de la démarche pour le calcul du coût de revient pour les ministères et organismes ». Il voulait faire ressortir que le coût de revient peut être utilisé à plusieurs fins :

- support aux prises de décision;
- amélioration des processus;
- contrôle des coûts des activités;
- reddition de comptes;
- mesure de performance et comparaison « benchmarking[7] ».

Un second exercice a été réalisé avec les données financières de 2009-2010 dans une version sommaire et l'équipe du Service des ressources financières et matérielles s'active présentement à produire une troisième version du coût de revient à partir des données de l'année financière 2010-2011.

7 WIKIPÉDIA (2011) Le benchmarking est une technique de gestion de la qualité qui consiste à étudier et analyser les techniques de gestion, les modes d'organisation des autres entreprises afin de s'en inspirer et d'en retirer le meilleur. C'est un processus continu de recherche, d'analyse comparative, d'adaptation et d'implantation des meilleures pratiques pour améliorer la performance des processus dans une organisation.

ERRATUM
À la ligne du **SOUS-TOTAL RÉMUNÉRATION**, vis-à-vis la colonne **2010-2011 CRÉDITS**, on devrait lire 8 866 500 $ au lieu de 8 886 500 $.

TABLEAU 3

BUDGET DE DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2010-2011

PROGRAMME 03	2010-2011 CRÉDITS	2010-2011 DÉPENSES PROBABLES 31 MARS 2011 (en date du 9 mai 2011)	PRÉVISION DES CRÉDITS PÉRIMÉS DE L'ANNÉE 2010-2011 (en date du 9 mai 2011)	2009-2010 DÉPENSE FINALE
• TRANSFERT				
ORGANISMES DE PROMOTION				
- Organismes de promotion	282 900 $	489 800 $		617 972 $
- Semaine québécoise des personnes handicapées	56 200 $	158 894 $		122 752 $
SOUS-TOTAL	**339 100 $**	**648 694 $**		**740 724 $**
EXPÉRIMENTATION	581 000 $	234 406 $		158 776 $
SUBVENTIONS NON NORMÉES	42 000 $	73 794 $		27 700 $
TOTAL TRANSFERT	**962 100 $**	**956 894 $**	**5 206 $**	**927 200 $**
• FONCTIONNEMENT				
RÉMUNÉRATION	9 241 500 $			
«AUTRES DÉPENSES»	- 400 000 $			
BUDGET SUPPLÉMENTAIRE (placement étudiant)	25 000 $			
SOUS-TOTAL RÉMUNÉRATION	**8 886 500 $**	**8 546 905 $**	**319 595 $**	**8 531 554 $**
«AUTRES DÉPENSES» (incluant l'amortissement)	3 026 400 $			
«AUTRES DÉPENSES» (communication gouvernementale)	400 000 $ 45 000 $			
SOUS-TOTAL «AUTRES DÉPENSES»	**3 471 400 $**	**3 289 283 $**	**182 117 $**	**3 207 280 $**
TOTAL RÉMUNÉRATION «AUTRES DÉPENSES» ET TRANSFARTS (budget de dépenses)	**13 300 000 $**	**12 793 082 $**	**506 918 $**	**12 666 034 $**

	2010-2011 CRÉDITS	2010-2011 DÉPENSES PROBABLES	PRÉVISION DES CRÉDITS PÉRIMÉS DE L'ANNÉE	2009-2010 DÉPENSE FINALE
BUDGET D'INVESTISSEMENT NÉCESSITANT DES CRÉDITS	100 000 $	85 370 $	14 630 $	250 409 $
TOTAUX BUDGET DE DÉPENSES + BUDGET D'INVESTISSEMENT	**13 400 000 $**	**12 878 452 $**	**521 548 $**	**12 916 443 $**
MOINS : AMORTISSEMENT (ne nécessitant pas de crédit)	**- 116 300 $**	**- 151 960 $**	**35 660 $**	**- 84 838 $**
TOTAL DES CRÉDITS (Budget de dépenses + budget d'investissement - l'amortissement)	13 283 700 $	12 726 492 $	557 208 $	12 831 605 $
TOTAL DES CRÉDITS (excluant les crédits supplémentaires reçus en cours d'année [25 k$ + 45 k$])	**13 213 700 $**			

2010-2011	
ETC AUTORISÉS	CIBLE D'UTILISATION
136	131,00

TABLEAU 3 (suite)

BUDGET DE DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2010-2011

Points importants
Crédits 2010-2011

BUDGET DE TRANSFERT

- Surplus de 5,2 k$ au niveau du budget de transfert.

BUDGET DE FONCTIONNEMENT

- Transfert de 400 k$ en provenance du budget de rémunération.
- Montant reçu de 45 k$ en provenance du Secrétariat à la communication gouvernementale.
- Surplus de 182,1 k$ en fonctionnement, soit un surplus réel de 39,7 k$ et un surplus en cible de réduction de 142,4 k$. Le surplus est plus élevé si on exclut le déficit de 35,7 k$ relatif à l'amortissement.

BUDGET DE RÉMUNÉRATION

- Transfert de 400 k$ au budget de fonctionnement - autres dépenses.
- La dépense 2010-2011 est très semblable à celle de l'année 2009-2010.
- Montant reçu de 25 k$ pour le placement étudiant.
- Montant de crédits périmés de 319,6 k$.

TABLEAU 4

DÉPENSES PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ POUR L'EXERCICE FINANCIER 2010-2011

	FONCTIONNEMENT			
	AUTRES DÉPENSES 2010-2011	LOYER 2010-2011	AMORTISSEMENT 2010-2011	TOTAL 2010-2011
DIRECTION GÉNÉRALE	161 558 $			161 558 $
ADMINISTRATION [1 et 2]	1 055 540 $	918 517 $	151 960 $	2 126 017 $
COMMUNICATIONS	572 869 $			572 869 $
CENTRE DE DOCUMENTATION	24 327 $			24 327 $
INTERVENTION COLLECTIVE	220 601 $			220 601 $
INTERVENTION INDIVIDUELLE	98 055 $			98 055 $
PROGRAMME FORMATION	10 461 $			10 461 $
ÉVALUATION ET RECHERCHE	74 196 $			74 196 $
GESTION DU PROGRAMME DE SUBVENTIONS	1 198 $			1 198 $
TOTAL 2010-2011	2 218 806 $	918 517 $	151 960 $	3 289 283 $

Note 1
Le montant des loyers est payé entièrement par l'administration de l'Office.

Note 2
L'amortissement consiste à étaler le montant utilisé pour acquérir des biens capitalisables (investissements) durant la vie utile du bien. Si on prend comme exemple l'achat d'un ordinateur pour 1 200 $ (amorti sur 3 ans), on constatera un amortissement de 400 $ par année, même si dans la supercatégorie « Investissements » il sera inscrit 1 200 $ comme montant investi.

TABLEAU 4 (suite)

DÉPENSES PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ POUR L'EXERCICE FINANCIER 2010-2011

	INVESTISSEMENT
	2010-2011
BIENS CAPITALISABLES	85 370 $
	85 370 $

	RÉMUNÉRATION
	2010-2011
DIRECTION GÉNÉRALE	836 353 $
ADMINISTRATION	1 740 442 $
COMMUNICATIONS	612 892 $
CENTRE DE DOCUMENTATION	187 013 $
INTERVENTION COLLECTIVE	3 097 736 $
INTERVENTION INDIVIDUELLE	1 364 158 $
PROGRAMME FORMATION	145 330 $
ÉVALUATION ET RECHERCHE	489 798 $
GESTION DU PROGRAMME DE SUBVENTIONS	73 182 $
	8 546 905 $

	TRANSFERT
	2010-2011
ORGANISMES DE PROMOTION	489 800 $
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES	158 894 $
EXPÉRIMENTATION	234 406 $
SUBVENTIONS NON NORMÉES	73 794 $
	956 894 $

4.2.2
Subventions à l'expérimentation

L'Office, par ce programme, soutient l'expérimentation de projets novateurs susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.

En 2010-2011, un montant de 234 406 $ a été dépensé dans ce programme. L'Office a soutenu quatre nouveaux projets ainsi que trois projets qui sont en cours de réalisation. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées.

PROJETS AMORCÉS EN 2008-2009, ET EN COURS DE RÉALISATION EN 2010-2011

- Service alternatif d'intégration et de maintien en emploi – *Programme alternatif de réadaptation socioprofessionnelle (PARS)* – 25 000 $
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de la Mauricie et du Centre-du-Québec – *Évaluation des effets d'une technologie mobile d'assistance à l'autodétermination des personnes présentant une déficience intellectuelle* – 20 236 $

PROJET AMORCÉ EN 2009-2010, ET EN COURS DE RÉALISATION EN 2010-2011

- Sylvie Tétreault (Université Laval, CIRRIS), Pauline Beaupré (UQAR, CIRRIS), Normand Boucher (Université Laval, CIRRIS, IRDPQ), Monique Carrière (Université Laval, GRIOSE – santé mentale) et Hubert Gascon (UQAR) – *Des politiques efficaces de soutien aux familles et aux proches des personnes handicapées : synthèse des connaissances sur des expériences actuelles ou récentes et des propositions de solutions pour le Québec* – 30 000 $

NOUVEAUX PROJETS AMORCÉS EN 2010-2011

- Centre de recherche informatique de Montréal – *Accès VD* – 50 000 $
- Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal – *L'évaluation et le traitement de l'auto-stimulation chez les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme* – 48 670 $
- Louise Lavergne (IRDPQ), Claude Vincent (Université Laval, CIRRIS), Line Beauregard (Université Laval, IRDPQ), François Routhier (CIRRIS), Brad McFadyen (Université Laval, CIRRIS) et Daphney St-Germain (Université Laval, CIRRIS) – *Développement d'indicateurs de mesure de l'accessibilité aux infrastructures urbaines* – 10 500 $
- Anne-Marie Parisot (Université du Québec à Montréal) – *L'écart entre l'offre de service actuelle et les besoins non couverts en interprétation visuelle* – 50 000 $

4.2.3
Subventions aux organismes de promotion

Le Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP) est le moyen par lequel l'Office peut soutenir l'action des organismes de promotion en vue de stimuler leur contribution à la promotion des intérêts, à la défense des droits et à l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées. Le programme contient trois volets distincts :

- mission globale;
- projets ponctuels;
- semaine québécoise des personnes handicapées.

En 2010-2011, un montant de 648 694 $ a été dépensé dans ce programme. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées.

SOUTIEN EN APPUI À LA MISSION GLOBALE : 95 000 $

Depuis le transfert des organismes, intervenu suite à l'adoption de la politique gouvernementale concernant le milieu communautaire, l'Office subventionne un seul organisme en appui à la mission globale. Il s'agit du Réseau international sur le processus de production du handicap (RIPPH). Conformément aux normes en vigueur depuis le 1er avril 2010, une entente de trois ans a été signée avec le RIPPH lui accordant un soutien financier de 95 000 $ pour 2010-2011 et de 100 000 $ pour les années 2011-2012 et 2012-2013.

VOLET – PROJETS PONCTUELS : 394 800 $

Ce volet vise à soutenir financièrement les organismes de promotion voués à la défense des droits des personnes handicapées, à la promotion de leurs intérêts et à l'amélioration de leurs conditions de vie. Les projets soutenus doivent être ponctuels et doivent correspondre aux priorités de la politique *À part entière*. Les projets sont évalués à partir des paramètres d'évaluation suivants : la qualité, l'impact et la faisabilité.

Au Tableau 5, on constate que l'Office a subventionné 42 organismes pour la réalisation des projets ponctuels, au cours de l'année 2010-2011, soit 20 de moins que l'année précédente.

TABLEAU 5

NOMBRE D'ORGANISMES SUBVENTIONNÉS ET MONTANTS ACCORDÉS, DE 2008-2009 À 2010-2011

TYPE D'ORGANISME	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
	NBRE	$	NBRE	$	NBRE	$
MISSION GLOBALE (ORGANISME NATIONAL)	1	36 267	1	50 000	1	95 000
SOUS-TOTAL	**1**	**36 267**	**1**	**50 000**	**1**	**95 000**
ORGANISMES NATIONAUX	8	221 980	9	181 402	8	121 519
REGROUPEMENTS D'ORGANISMES DE BASE	7	66 825	5	20 750	8	92 475
ORGANISMES DE BASE	32	263 786	47	365 820	25	180 806
SOUS-TOTAL	**47**	**552 591**	**61**	**567 972**	**41**	**394 800**
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES (SQPH)	15	85 823	16	122 752	18	158 894
SOUS-TOTAL	**15**	**85 823**	**16**	**122 752**	**18**	**158 894**
TOTAL	**63**	**674 681**	**78**	**740 724**	**60**	**648 694**

Il est à noter que les dépenses des trois volets du PSOP ont totalisé 648 694 $ alors qu'un budget initial de 339 100 $ était initialement prévu. L'augmentation des dépenses au PSOP est attribuée à un virement du budget du Programme de subventions à l'expérimentation pour lequel le nombre de projets subventionnés a été moindre que celui prévu initialement.

VOLET – SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES : 158 894 $

Ce volet vise à soutenir financièrement les organismes de promotion voués à la défense des droits des personnes handicapées et à la promotion de leurs intérêts pour des projets qui ont pour but de contribuer de façon ponctuelle à l'objectif de la SQPH.

Le budget du volet « SQPH » du Programme de soutien aux organismes de promotion est de 56 000 $. De façon exceptionnelle, ce budget a été majoré au montant de 158 894 $ durant l'année 2010-2011. Depuis le 1er avril 2010, les organismes de base sont admissibles à ce volet du programme. En plus des 16 regroupements régionaux d'organismes de base (ROPs), deux organismes de base non-membres d'un ROP ont donc eu accès à une subvention.

L'annexe 7 contient la liste des projets subventionnés de même que les montants leur ayant été accordés.

4.3
LES RESSOURCES MATÉRIELLES

Au 31 mars 2011, les dépenses en matière de ressources matérielles s'élevaient à 1 416 040 $ comparativement à 1 349 374 $ au 31 mars 2010 (Tableau 6), ce qui représente une augmentation de 66 666 $.

TABLEAU 6

DONNÉES SUR LA RÉPARTITION DES DÉPENSES EN MATIÈRE DE RESSOURCES MATÉRIELLES, 2008-2009 À 2010-2011

DÉPENSES	2010-2011		2009-2010		2008-2009	
	$	%	$	%	$	%
LOYER	918 517	64,9	891 413	66,1	880 701	62,6
AFFRANCHISSEMENT	18 932	1,3	46 576	3,5	30 066	2,2
TÉLÉPHONIE	203 045	14,3	192 137	14,2	185 495	13,2
AUTRES DÉPENSES (fournitures, approvisionnement, location de photocopieurs, équipements, aménagements, etc.)	275 546	19,5	219 248	16,2	309 715	22,0
TOTAL	1 416 040	100,0	1 349 374	100,0	1 405 977	100,0

4.4
ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION

La politique opérationnelle de vérification interne de l'Office prévoit l'émission, par le comité de vérification, des avis concernant les plans et les rapports des vérificateurs externes de même que les plans annuels de vérification interne.

Une réunion de ce comité a eu lieu le 18 août 2010 et une revue des activités réalisées, depuis août 2009, a été faite. Une attention a été accordée aux suivis faits aux rapports antérieurs. Une discussion sur la planification de futures activités a été discutée.

Aucune activité de vérification n'a été faite en 2010-2011.

PARTIE V

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

5.1
ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Soucieux d'assurer une meilleure représentation des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées et des femmes dans la fonction publique, l'Office continue de mettre en œuvre des mesures favorisant l'embauche de ces groupes cibles.

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2010-2011

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	13	23	5	4

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE AU 31 MARS 2011

EFFECTIF TOTAL (PERSONNES)	110

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

TABLEAU 7

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2010-2011

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires membres de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2010-2011	NOMBRE D'EMBAUCHES DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2010-2011					
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
RÉGULIER	13	0	0	0	0	0	0 %
OCCASIONNEL	23	1	0	0	4	5	22 %
ÉTUDIANT	5	0	0	0	0	0	0 %
STAGIAIRE	4	0	0	0	0	0	0 %

TABLEAU 8

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS

Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
2008-2009	0 % (0/7)	12 % (2/17)	60 % (3/5)	-
2009-2010	0 % (0/0)	21 % (4/19)	67 % (4/6)	20 % (1/5)
2010-2011	0 % (0/13)	22 % (5/23)	0 % (0/5)	0 % (0/4)

TABLEAU 9

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Rappel de l'objectif du Plan d'action 2010-2011 de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées : augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de représentativité de 11 %.

GROUPES CIBLES	2011		2010		2009	
	NOMBRE d'employés réguliers dans le groupe cible	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ par rapport à l'effectif régulier total	NOMBRE d'employés réguliers dans le groupe cible	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ par rapport à l'effectif régulier total	NOMBRE d'employés réguliers dans le groupe cible	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ par rapport à l'effectif régulier total
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	4	4 % (4/110)	4	4 % (4/106)	4	3 % (4/119)
AUTOCHTONES	0	0 % (0/110)	0	0 % (0/106)	0	0 % (0/119)
ANGLOPHONES	0	0 % (0/110)	1	1 % (1/106)	1	1 % (1/119)
PERSONNES HANDICAPÉES	9	8 % (9/110)	10	9 % (10/106)	13	11 % (13/119)

L'Office a amplement dépassé le taux de représentativité de 2 % fixé par le plan d'embauche du gouvernement du Québec mais n'a pas maintenu la cible ambitieuse de 11 % fixée dans son plan d'action annuel. En effet, nous maintenons, malgré une légère diminution, un taux de représentativité élevé de personnes handicapées parmi nos effectifs réguliers. Quant à l'objectif de 9 % de représentativité de membres de communautés culturelles, l'Office maintient un taux de 4 %.

TABLEAU 10

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS À LA FIN MARS 2011

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT *		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	0/7	0	3/69	4	1/20	5	0/14	0	-	-	-	-	4/110	4
AUTOCHTONES	0/7	0	0/69	0	0/20	0	0/14	0	-	-	-	-	0/110	0
ANGLOPHONES	0/7	0	0/69	0	0/20	0	0/14	0	-	-	-	-	0/110	0
PERSONNES HANDICAPÉES	0/7	0	5/69	7	2/20	10	2/14	14	-	-	-	-	9/110	8

* 6 cadres + 1 hors cadre

Femmes

TABLEAU 11

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2010-2011 PAR STATUT D'EMPLOI

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES	TOTAL
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	10	23	4	2	39
POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2009-2010	77 % (10/13)	83 % (19/23)	80 % (4/5)	50 % (2/4)	87 % (39/45)

TABLEAU 12

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER À LA FIN MARS 2011

	PERSONNEL D'ENCADREMENT *	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	7	69	20	14	-	-	110
NOMBRE DE FEMMES AYANT LE STATUT D'EMPLOYÉ RÉGULIER	3	35	15	13	-	-	66
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE (%)	43 %	51 %	75 %	93 %	-	-	60 %

* 6 cadres + 1 hors cadre

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

TABLEAU 13

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

	AUTOMNE 2010 (COHORTES 2011)	AUTOMNE 2009 (COHORTES 2010)	AUTOMNE 2008 (COHORTES 2009)
NOMBRE DE PROJETS SOUMIS AU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC DANS LE CADRE DU PDEIPH	0	4	4

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS AU PDEIPH ACCUEILLIS DU 1er AVRIL AU 31 MARS	3	3	1

5.2
CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Le conseil d'administration de l'Office est doté d'un code d'éthique et de déontologie. Il s'agit du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec, adopté à la séance des 5 et 6 mars 2009 et révisé à la séance des 5 et 6 mai 2009 en remplacement du Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec qui datait de 1999. Le nouveau code a notamment été adopté pour harmoniser son libellé avec celui de la loi constitutive de l'Office, telle que modifiée en décembre 2004, et harmoniser plus étroitement son contenu avec le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Le code est disponible sur le site Web de l'Office[8] et est reproduit intégralement à l'annexe 8 du présent rapport.

Au cours de 2010-2011, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du code n'a été portée à la connaissance de l'Office.

8 Le code est disponible à l'adresse : http://www.ophq.gouv.qc.ca/loffice/structure-administrative/conseil-dadministration/code-dethique-et-de-deontologie-des-membres-du-conseil-dadministration.html.

5.3
DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

5.3.1
Développement durable

Pour une deuxième année, l'Office a poursuivi ses efforts de mise en œuvre de son Plan d'action de développement durable 2009-2014. Comme prévu, l'Office a travaillé à la réalisation de quatre actions sur cinq de son plan d'action. Au total, sept gestes ont été réalisés au cours de l'année. De ces gestes, quatre ont été réalisés en entier et trois demandent quelques efforts additionnels afin d'être finalisés. Les gestes faits en 2010-2011 l'ont été au regard des actions 1, 2, 3 et 4 du plan d'action:

- **ACTION 1**
  Sensibiliser et former le personnel de l'Office au regard de la stratégie québécoise de développement durable.
- **ACTION 2**
  Présenter la démarche de développement durable en tant que levier pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées.
- **ACTION 3**
  Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.
- **ACTION 4**
  Promouvoir la réduction des déchets, favoriser la récupération des matières recyclables et soutenir la réduction de la consommation d'énergie.

L'annexe 9 présente la reddition de comptes en matière de développement durable des actions inscrites dans le plan d'action pour 2010-2011.

5.3.2
Changements climatiques

L'Office a également été actif sur le plan de la lutte aux changements climatiques. En effet, en plus d'y contribuer par le biais de certaines actions de son Plan d'action de développement durable, tel l'élaboration d'un cadre de gestion environnemental, l'Office a déployé des efforts importants pour l'implantation de la visioconférence dans l'ensemble des régions où il est présent physiquement, tel que détaillé à la section 5.7 du présent rapport. Aussi, l'Office a pris part activement à la campagne 2010 de Défi Climat en encourageant le personnel à s'inscrire et en diffusant des capsules d'information sur le sujet.

5.4
ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES (SURVEILLANCE JEUNES HANDICAPÉS 12 À 21 ANS)

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2007-2010 en matière d'égalité entre les femmes et les hommes qui a été prolongé jusqu'en 2011, l'Office a pris un engagement visant à améliorer la conciliation entre les responsabilités familiales et professionnelles

des parents d'enfants handicapés. Il s'agit d'un engagement conjoint avec les autres membres du Comité interministériel sur les services de surveillance pour les élèves handicapés de 12 à 21 ans, dont fait partie l'Office avec le MFA, le MELS et le MSSS. La mesure prévue au plan d'action consiste à soutenir la mise en place de services de surveillance pour les élèves handicapés de 12 à 21 ans du secondaire qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour être seuls en dehors des heures de classe.

En 2010-2011, l'Office a poursuivi sa contribution aux travaux du comité interministériel dans le but de soutenir le développement de services de surveillance. À partir d'un financement provenant des ministères mentionnés précédemment et du financement alloué dans le cadre de la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014, 13 services de surveillance offerts par autant d'organismes ont pu poursuivre leurs activités. Une aide financière de 358 440 $ a été allouée pour répondre aux besoins des services de surveillance d'environ 240 jeunes handicapés, et ce, dans neuf régions du Québec.

Au total, l'Office dénombre 22 organismes offrant à des élèves handicapés de 12 à 21 ans des activités structurées et adaptées à leurs capacités et à leurs intérêts, permettant ainsi à leurs parents de concilier leur travail et leurs responsabilités familiales. Ces organismes, incluant les neuf organismes qui ne sont pas financés par le biais de cette mesure prévue au plan d'action, desservent douze régions administratives.

Au cours de l'année financière 2010-2011, l'Office a également réalisé des activités de soutien aux promoteurs ou aux gestionnaires de services de surveillance, et ce, dans 12 régions sur 17, soit une proportion de 70,5 % des régions du Québec.

5.5
EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française, l'Office a adopté sa politique linguistique en novembre 2000. L'application de celle-ci est sous la responsabilité de la Direction générale, qui a mandaté un comité permanent pour veiller à son implantation et au suivi de son application.

Au cours de l'exercice, le comité a continué de promouvoir l'utilisation du guide de rédaction intitulé *L'Office* comme *il s'écrit*, un outil de travail destiné à uniformiser les pratiques linguistiques et usages rédactionnels du personnel de l'organisme. Cet outil, sous forme de cartable, et en version électronique disponible sur l'intranet de l'Office, a été conçu à la fin des années 90 et mis à jour en 2007.

Par ailleurs, le personnel du Service des communications affecté à la révision linguistique et à la rédaction peut être consulté relativement aux difficultés de français rencontrées dans le cadre des travaux de rédaction. De façon ponctuelle, à partir des erreurs les plus fréquemment observées, le Service des communications produit des capsules linguistiques qui sont transmises, par intranet, à tout le personnel afin de rehausser la qualité des textes produits par l'Office.

5.6
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En 2010-2011, le Comité sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, mis sur pied en 2008-2009 conformément au *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (R.R.Q., c. A-21, r. 0.2, *Règlement*, ci-après) a été fusionné au Comité sur la sécurité de l'information qui existait déjà à l'Office, conformément à la *Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale*, émise par le Conseil du trésor en avril 2006 en vertu de la *Loi sur l'administration publique*. De la fusion des deux comités est né le Comité sur l'accessibilité et la sécurité de l'information (CASI). La fusion s'explique par la connexité des matières en cause et par la taille relativement modeste de l'organisation. Le CASI assume intégralement les fonctions des deux anciens comités, en plus de conseiller la direction générale et de lui signaler toute situation problématique relative à l'accès à l'information, à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information. L'animation du CASI est confiée au responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels qui agit aussi comme responsable de la sécurité de l'information.

En 2010-2011, le CASI s'est réuni une première fois, en décembre, pour examiner, conformément à l'article 8 du *Règlement*, un projet de contrat de services pour la réalisation d'un sondage sur la satisfaction des clientèles du Service de soutien à la personne de l'Office. Les recommandations faites par le CASI à cette occasion ont été suivies. Le CASI procédera l'année prochaine à la révision de la directive interne sur les sondages.

Cela dit, en matière de diffusion de l'information, le travail entrepris l'année dernière pour rendre accessibles sur le site Web de l'Office les documents et renseignements énumérés à l'article 4 du *Règlement* n'a pu être complété. En effet, en 2010-2011 l'Office a procédé à une refonte de son site Web afin qu'il respecte les plus hautes normes d'accessibilité. À l'occasion de cet exercice, une bonne partie des documents et renseignements versés dans la section « Accès à l'information » ont dû être retirés en attendant qu'ils soient convertis sur des supports respectant les nouvelles normes d'accessibilité. Ils devraient être remis sur le site au début de l'année financière 2011-2012. Les documents et renseignements qui manquaient déjà seront mis en ligne en cours d'année.

En 2010-2011, l'Office a reçu dix (10) demandes d'accès à l'information, dont six (6) portaient sur des documents administratifs et quatre (4) sur des renseignements personnels. Toutes les demandes ont été traitées à l'intérieur d'un délai de vingt (20) jours. Une demande a fait l'objet d'un refus partiel, basé sur l'article 20 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Ce refus a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information. Aucune demande d'accès n'a dû faire l'objet de mesures d'accommodement raisonnables.

En 2010-2011, le responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a donné une formation à l'équipe du Service de soutien à la personne sur les règles d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels applicables aux dossiers de la clientèle individuelle de l'Office. Cette formation servira éventuellement de base pour la rédaction d'un guide destiné à l'ensemble du personnel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. À cet égard, il faut souligner que les membres du personnel n'hésitent pas à consulter le responsable, dès que se pose, dans l'exercice de leurs fonctions, une question touchant l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels.

5.7
DIRECTIVE SUR LA GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Au plan technologique, l'Office a déployé des efforts importants afin de compléter la migration des derniers sites n'ayant pu être migrés en 2009-2010 vers le nouveau réseau informatique du gouvernement.

Dans la foulée de cet exercice, l'implantation de la visioconférence s'est effectuée dans l'ensemble des régions où l'Office est présent physiquement. Les équipements et logiciels sont devenus pleinement opérationnels en septembre 2010. Du 1er septembre 2010 au 31 mars 2011, l'Office dénombrait plus de 800 heures d'utilisation en visioconférence, ce qui permet à l'organisation de réaliser la mise en œuvre de son Plan de développement durable et de répondre efficacement aux objectifs de réduction budgétaire liés aux frais de déplacement. Étant donné l'importance de l'utilisation de cette technologie, l'Office a considéré pertinent de procéder à l'acquisition d'équipements supplémentaires pour ses bureaux de Montréal, Québec et Drummondville, toujours en conformité avec l'entente permanente du réseau de la santé.

La téléphonie IP a fait l'objet de deux évaluations supplémentaires : l'une sur le volet technologique de la solution et l'autre pour un plan intégré de gestion des télécommunications. En fonction des recommandations, plusieurs composantes de réseau ont été rehaussées au cours de l'année.

En ce qui concerne les systèmes d'information, l'Office a mandaté une firme externe pour l'évaluation de ses processus internes, en vue de préparer l'implantation d'une solution

qui permettra d'intégrer, sous un seul logiciel, le suivi des activités, des actions et des interventions de l'organisation. Le volet de la gestion documentaire a fait l'objet d'une révision de son plan de classification et de son calendrier de conservation. Cette étape étant nécessaire afin que l'Office puisse se doter d'un outil plus moderne et mieux adapté aux nouvelles technologies. Ces travaux s'inscrivent dans une optique de gestion intégrée de l'information au sein de l'Office.

Au cours de l'exercice, l'Office a mis en ligne un nouveau site Internet, de type Web 2, aligné sur son Plan stratégique 2009-2014 et conforme aux standards d'accessibilité en voie d'être adoptés par le gouvernement. Une version mobile a aussi été produite.

DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2010-2011
(en milliers de dollars)

	PROJETS DE DÉVELOPPEMENT	AUTRES ACTIVITÉS	TOTAL
DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI	534	719	1253
DÉBOURS RÉELS EN RI POUR L'EXERCICE	292	724	1016
ÉCART	242	(5)	237

L'écart entre les débours planifiés et les dépenses s'explique par une mise en œuvre moins rapide que prévue pour les travaux et les acquisitions des solutions liées à la téléphonie IP, la gestion documentaire et pour le suivi des activités de l'organisation.

La planification triennale des ressources informationnelles déposée en 2009-2010 prévoyait une ventilation des remboursements de ces solutions échelonnée sur trois ans c'est-à-dire de 2009 à 2012. Les déboursés des projets sont réajustés en conséquence.

5.8
NOUVELLES RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2010-2011 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1er AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010

	NOMBRE DE BONIS AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL
CADRES	4	16 798 $
CADRES JURIDIQUES	-	-
TITULAIRE D'UN EMPLOI SUPÉRIEUR À TEMPS PLEIN	-	-

ANNEXES

ANNEXE 1

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2010-2011

MEMBRES NOMMÉS

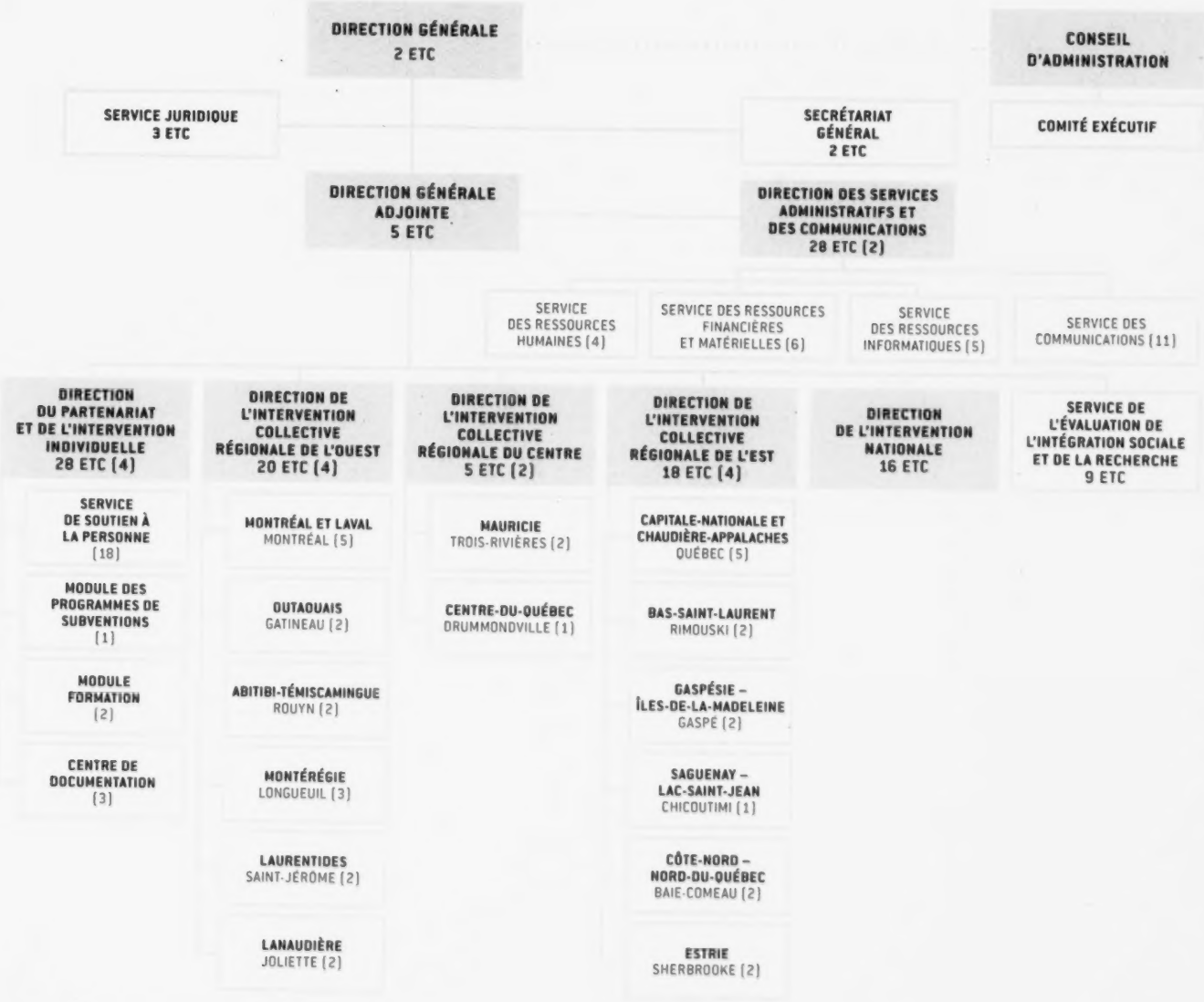
- **Jacques Audy**, région de la Capitale-Nationale
- **Louis Bourassa**, région des Laurentides (membre du comité exécutif)
- **Denyse Côté-Dupéré** (membre du comité exécutif), région du Saguenay–Lac-Saint-Jean
- **Guy Dumas**, représentant les ordres professionnels
- **Céline Giroux** (directrice générale) (membre du comité exécutif)
- **Sylvie Godbout**, région de l'Estrie
- **Marie-Pierre Lachapelle**, région de Montréal
- **Rémy Mailloux** (vice-président), région de l'Abitibi-Témiscamingue (membre du comité exécutif)
- **Guy Plourde**, région du Bas-Saint-Laurent
- **Maude Richard**, région des Laurentides
- **Luciana Soave**, région de Montréal
- **André Tremblay**, représentant les salariés
- **Gabriel Tremblay**, représentant les employeurs
- **Martin Trépanier** (président), région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (membre du comité exécutif)
- **Deux (2) postes vacants**

MEMBRES D'OFFICE

- **Sophie Beauchemin**, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- **Josée Blackburn**, ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine
- **Lise Caron**, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
- **Jean-François Collard**, ministère des Services gouvernementaux
- **Sylvie Desaulniers**, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
- **Andrée Dionne**, ministère de la Famille et des Aînés
- **France Dompierre**, ministère des Transports
- **Anne Robitaille**, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
- **Rachel Ruest**, ministère de la Santé et des Services sociaux
- **Patrice Tremblay**, ministère du Travail

ANNEXE 2
ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2011

Organigramme transitoire
18 octobre 2010 au 31 mars 2011


DIRECTION GÉNÉRALE
2 ETC
CONSEIL D'ADMINISTRATION
SERVICE JURIDIQUE
3 ETC
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
2 ETC
COMITÉ EXÉCUTIF
DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE
5 ETC
DIRECTION DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET DES COMMUNICATIONS
28 ETC (2)
SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES (4)
SERVICE DES RESSOURCES FINANCIÈRES ET MATÉRIELLES (6)
SERVICE DES RESSOURCES INFORMATIQUES (5)
SERVICE DES COMMUNICATIONS (11)
DIRECTION DU PARTENARIAT ET DE L'INTERVENTION INDIVIDUELLE
28 ETC (4)
SERVICE DE SOUTIEN À LA PERSONNE
(18)
MODULE DES PROGRAMMES DE SUBVENTIONS
(1)
MODULE FORMATION
(2)
CENTRE DE DOCUMENTATION
(3)
DIRECTION DE L'INTERVENTION COLLECTIVE RÉGIONALE DE L'OUEST
20 ETC (4)
MONTRÉAL ET LAVAL
MONTRÉAL (5)
OUTAOUAIS
GATINEAU (2)
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ROUYN (2)
MONTÉRÉGIE
LONGUEUIL (3)
LAURENTIDES
SAINT-JÉRÔME (2)
LANAUDIÈRE
JOLIETTE (2)
DIRECTION DE L'INTERVENTION COLLECTIVE RÉGIONALE DU CENTRE
5 ETC (2)
MAURICIE
TROIS-RIVIÈRES (2)
CENTRE-DU-QUÉBEC
DRUMMONDVILLE (1)
DIRECTION DE L'INTERVENTION COLLECTIVE RÉGIONALE DE L'EST
18 ETC (4)
CAPITALE-NATIONALE ET CHAUDIÈRE-APPALACHES
QUÉBEC (5)
BAS-SAINT-LAURENT
RIMOUSKI (2)
GASPÉSIE – ÎLES-DE-LA-MADELEINE
GASPÉ (2)
SAGUENAY – LAC-SAINT-JEAN
CHICOUTIMI (1)
CÔTE-NORD – NORD-DU-QUÉBEC
BAIE-COMEAU (2)
ESTRIE
SHERBROOKE (2)
DIRECTION DE L'INTERVENTION NATIONALE
16 ETC
SERVICE DE L'ÉVALUATION DE L'INTÉGRATION SOCIALE ET DE LA RECHERCHE
9 ETC

ANNEXE 3

DÉCLARATION DE VALEURS DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

En 2002, le gouvernement du Québec a adopté la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*. Cinq valeurs fondamentales y ont été enchâssées, soit : la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. Cette déclaration s'applique à tous les ministères et organismes du gouvernement du Québec, et ce, pour assurer la poursuite de l'intérêt public et ainsi garantir la qualité des services.

Dans une démarche éthique, l'Office souhaite, en plus d'appliquer la *Déclaration de valeurs de l'administration publique*, susciter l'adhésion du personnel à certaines valeurs qui reflètent davantage sa mission d'accroître la participation sociale des personnes handicapées et sa vision d'une société inclusive.

Ainsi, la déclaration de valeurs de l'Office se veut un guide s'appliquant aux membres du personnel, leur indiquant les valeurs à privilégier dans l'exercice de leurs fonctions, et ce, autant dans leurs relations entre eux qu'avec les personnes qu'ils desservent et les partenaires.

COMPÉTENCE

Chaque membre du personnel s'engage à exercer ses fonctions avec rigueur et professionnalisme. Il s'appuie sur des connaissances et des façons de faire reconnues et à jour. Il s'assure de transmettre des informations fiables et de qualité. Il démontre de l'ouverture face aux changements et sait s'adapter aux situations nouvelles. Il contribue, par la qualité de ses réalisations, au respect des engagements et à l'atteinte des résultats visés par l'organisation. En ce sens, il privilégie la cohérence de ses travaux et de ses actions.

RESPECT

De façon générale et en lien avec la déclaration de services aux citoyens, le respect se traduit par des attitudes et des comportements empreints de considération, de courtoisie, d'écoute, de discrétion et de diligence. Chaque membre du personnel contribue par sa façon d'être et d'agir à un climat de travail sain favorisant l'entraide et la collaboration et exempt de discrimination et de harcèlement.

SOLIDARITÉ

La solidarité se traduit par l'engagement de chaque membre du personnel face à la mission, la vision, les orientations et les choix de l'organisation. Elle se manifeste par le travail d'équipe et la collaboration. Elle privilégie la mobilisation, la participation active et la responsabilisation de tous face aux engagements et aux résultats visés par l'organisation.

ANNEXE 4

BILAN 2010-2011 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE *À PART ENTIÈRE* (PGMO)

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-001					
Réaliser des activités de sensibilisation de la population adaptées aux publics visés	Dès 2008, continu	Réalisé	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Onze activités de sensibilisation et de promotion de la politique ont été menées. Celles-ci ont rejoint des personnes issues de 104 organismes (MO, organismes communautaires, établissements du réseau de la santé et des services sociaux, établissements d'enseignement; municipalités et autres instances rattachées au milieu municipal, conférences régionales des élus; milieux de garde). Des présentations ont été effectuées auprès de l'ensemble des conférences administratives régionales de même qu'auprès du Cercle de la haute fonction publique.

Avec la tournée de toutes les régions réalisée en 2009-2010 et les présentations ciblées tenues en 2010-2011, on peut considérer que les organismes visés par cette première démarche de sensibilisation ont été rejoints et que cet engagement peut être considéré réalisé. Pour les prochaines années, l'Office s'impliquera principalement dans des activités d'appropriation de la politique en vue d'en favoriser l'utilisation comme cadre de référence à l'action (voir engagement M-002).

M-002					
Réaliser des activités d'information et de soutien à l'appropriation de la politique et à son utilisation comme cadre de référence à l'action	Dès 2008, continu	En continu	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Le cahier d'appropriation destiné au personnel de l'Office a été mis à jour à la suite des besoins identifiés lors des activités d'appropriation réalisées précédemment. Une activité de formation destinée au personnel nouvellement embauché a également eu lieu le 15 mars 2011. Des activités d'appropriation destinées aux organismes du mouvement communautaire autonome de personnes handicapées ont été réalisées par leurs regroupements, ceux-ci ayant été subventionnés pour ce faire en 2009-2010.

M-003					
Réaliser les activités prévues au cadre d'évaluation de la politique	2013	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Le bilan annuel 2009-2010 de la mise en œuvre de la politique a été déposé et adopté par le conseil d'administration de l'Office, à sa séance du 30 septembre 2010. Un événement public a été organisé le 16 février 2011 pour faire connaître les résultats de ce bilan et ses recommandations.

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-004					
Animer un comité de suivi du conseil d'administration auquel participeront, notamment, des représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et de leur famille	Dès 2009, continu	En cours	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011					
Deux rencontres du comité de suivi de la mise en œuvre et de l'évaluation de la politique *À part entière* ont eu lieu en 2010-2011, soit le 27 avril 2010 et le 14 septembre 2010. L'avancement des travaux relatifs à l'initiative intersectorielle portant sur la compensation équitable de même que les résultats du bilan annuel 2009-2010 ont été présentés dans le cadre de ces rencontres. Des commentaires ont pu être émis à ces occasions et pris en compte dans la réalisation des travaux. Le sous-comité d'évaluation a également été interpellé pour commenter le bilan de mise en œuvre. Leurs commentaires ont permis de bonifier la version finale du bilan, tout comme les ajustements issus du processus de validation mené auprès des ministères et organismes concernés.					
M-005					
Réaliser des activités de développement de la recherche, y compris l'établissement de priorités de recherche, visant à combler les besoins de connaissance associés à l'atteinte des résultats attendus et des priorités de la politique	Dès 2009, continu	En continu	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011					
L'Office participe à des partenariats de recherche avec d'autres organismes gouvernementaux et de recherche. Avec ses partenaires, il suscite le développement de la recherche sur des sujets qui s'inscrivent dans les priorités de la politique *À part entière* ou qui touchent des domaines plus précis, où les besoins de recherche se font particulièrement sentir. L'Office participe ainsi à six partenariats de recherche : ¬ Réseau provincial de recherche en adaptation-réadaptation (REPAR). Les projets financés visent à développer les connaissances sur la participation sociale des personnes ayant une incapacité physique, ceux-ci devant aussi s'inscrire dans les priorités de la politique *À part entière*. ¬ Réseau international sur le processus de production du handicap (promotion d'une classification uniforme des déficiences, incapacités et situations de handicap). ¬ Partenaire de l'action concertée du Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture (FQRSC) sur *Le développement de la recherche sur la déficience intellectuelle et sur les troubles envahissants du développement*.					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 (SUITE)

- Partenaire du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), pour le développement de *l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités et le vieillissement*. Le financement a été octroyé à l'Institut de la statistique du Québec (ISQ).
- Partenaire principal du Groupe de recherche sur la langue des signes québécoise et le bilinguisme sourd pour la programmation de recherche intitulée *Perspectives linguistiques et didactiques de l'approche bilingue LSQ/français : un retour nécessaire vers les fondements (2007-2011)*. L'équipe est financée par le FQRSC.
- Partenaire du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) de l'Université du Québec à Montréal, équipe de recherche en partenariat Économie sociale, santé et bien-être, financée par le FQRSC.

M-006

Tenir compte de ces domaines et sujets prioritaires de recherche dans le choix des priorités du Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office	2010	En continu	Non	60 500 $	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Trois projets ont été subventionnés en 2010-2011 par le volet Études et recherches du PSE. L'un d'entre eux est mentionné à l'engagement M-147. Les deux autres projets sont les suivants :

- Parisot et autres. (Groupe de recherche sur la langue des signes québécoise et le bilinguisme sourd). *L'écart entre l'offre de service actuelle et les besoins non couverts en interprétation visuelle*.
- Vincent, Beauregard, St-Germain, McFadyen et Routhier (REPAR). *Développement d'indicateurs de mesure de l'accessibilité aux infrastructures urbaines*.

M-007

Soutenir le développement de nouvelles données administratives et de nouvelles enquêtes visant à combler les besoins de connaissance associés à l'atteinte des résultats attendus et des priorités de la politique	2013	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Le portrait statistique *Vivre avec une incapacité au Québec. Un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et 2006* a été produit en collaboration avec l'ISQ et publié par cet organisme.

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-008 **Établir un plan d'action concerté visant à identifier des solutions pour lutter contre les préjugés et la discrimination à l'endroit des personnes handicapées**	2013	En cours	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 Un travail d'analyse et d'orientation sur la question des préjugés et de la discrimination à l'égard des personnes handicapées a été amorcé au cours de l'année.					
M-015 **Réaliser des activités de sensibilisation auprès de la population générale et de certains groupes et milieux, tels les jeunes et les milieux éducatifs et de travail, pour que ceux-ci soient davantage informés des besoins et du potentiel des personnes handicapées, notamment sur le plan éducatif et professionnel, ainsi que sur les façons de rendre la société plus inclusive** **Des arrimages pourront être établis avec les autres ministères et organismes ayant pris des engagements en ce sens**	2013	En cours	Non	0$	45 000 $ [9]
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 Le lancement du site conjoint OPHQ-MESS **www.ensembleautravail.gouv.qc.ca** a été effectué le 31 mai 2010. Des activités de promotion de ce site ont été réalisées au cours de l'année, par le biais notamment de kiosques d'information et de l'achat de bannières annonçant le site sur Internet.					

9 Ce montant a été obtenu du Secrétariat à la communication gouvernementale

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-045 **Fournir aux ministères et aux organismes publics des outils de formation et de sensibilisation relativement aux meilleures pratiques à instaurer à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accueil et de services offerts au public**	2011	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Une collecte d'information a été effectuée auprès des ministères, des organismes publics et des agences de la santé et des services sociaux. L'objectif était de connaître les besoins de sensibilisation et de formation de leur personnel en contact direct avec la population, en ce qui concerne notamment, l'accueil des personnes handicapées (façons de faire, attitudes et comportements à adopter), l'approche inclusive ainsi que les principes et les pratiques d'accommodement de même que l'accessibilité des moyens de communication.

L'Office élabore les outils en partenariat avec les ministères, les organismes publics et parapublics, le milieu associatif et les personnes handicapées. Un comité de lecture ainsi que deux comités de travail auxquels participent des représentants de ces différents milieux ont été créés. Ils se sont rencontrés au cours de l'année pour valider deux outils de sensibilisation en cours d'élaboration, l'un sur l'incapacité auditive et l'autre sur l'incapacité intellectuelle. Trois autres outils sont en cours de développement. Ils traitent d'accommodement, de mots appropriés et de définitions. La conception des pages d'accueil d'un futur portail Web qui hébergera les outils, l'une pour les ministères et organismes et l'autre pour la population en général, a été effectuée.

Des démarches ont également été entreprises, avec le soutien du MSSS, pour obtenir les droits d'utilisation et d'adaptation d'une formation en ligne et de capsules vidéo produits par le ministère de la Santé et des Services communautaires du gouvernement de l'Ontario. D'autres démarches sont aussi menées auprès d'organismes de promotion pour l'utilisation et l'adaptation de matériel qu'ils ont produit.

Une première évaluation des coûts associés au projet (adaptation de productions audiovisuelles et création de capsules vidéo, design graphique, conception, réalisation et hébergement du portail Web) a également été réalisée.

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-046 **Fournir aux ministères et aux organismes publics des outils de formation et de sensibilisation sur l'approche inclusive et sur les meilleures pratiques d'accommodement à offrir aux personnes handicapées, pour que celles-ci aient accès aux services offerts au public**	2011	En cours	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 La réalisation de cet engagement se fait de façon intégrée avec les engagements M-045 et M-221. Les résultats obtenus à ceux-ci sont présentés à l'engagement M-045.					
M-096 **Développer des études portant sur les personnes handicapées appartenant à des nations autochtones pour mieux documenter leur situation**	2013	En cours	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 Un rapport sur cette question est en cours de rédaction. Il comprendra une recension des écrits et le traitement de données issues de l'*Enquête sur la participation et les limitations d'activités* et de l'*Enquête auprès des peuples autochtones*.					
M-098 **Retenir la documentation des situations vécues par les personnes handicapées appartenant à des nations autochtones dans les priorités du *Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office* (volet études et recherches)**	2013	Non débuté	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 Aucun appel de proposition lancé spécifiquement sur ce thème en 2010-2011.					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-104					
Participer aux démarches concertées concernant l'exploitation, la violence et la maltraitance, initiées par les partenaires gouvernementaux	À déterminer avec les partenaires	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015 a été adopté le 14 juin 2010. L'Office a collaboré à l'élaboration du plan d'action et assume la responsabilité de deux mesures : l'une sous le volet concernant le développement des connaissances en matière de maltraitance et l'autre sous le volet visant à accroître l'information sur les services et les recours offerts aux personnes aînées en situation de maltraitance. L'Office est également membre du comité interministériel associé à ce plan d'action. Il a participé à ce titre à la première rencontre du comité, tenue le 22 mars 2011.

M-105					
Collaborer aux travaux du comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle à titre de membre des comités-conseils en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle	À déterminer avec les partenaires	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

L'Office a réalisé son engagement inscrit au Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale (mesure no 50), en publiant et diffusant le rapport *Évaluation des besoins d'adaptation des services offerts aux femmes handicapées victimes de violence conjugale*. Plusieurs activités de transfert ont été organisées pour faire connaître les résultats de cette étude et ses recommandations : lancement du rapport au Y des femmes de Montréal le 2 décembre 2010 et présentation de communications scientifiques. Des entrevues ont été réalisées dans les médias écrits et électroniques. D'autres activités sont prévues en 2011-2012, dont une présentation au deuxième colloque international sur la violence envers les femmes qui aura lieu à Montréal au printemps 2011 (proposition acceptée). L'Office poursuit sa collaboration aux différentes initiatives de ses partenaires, dont le plan d'action gouvernemental en matière d'agression sexuelle 2008-2013. Le Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale est prolongé jusqu'à ce qu'un autre plan soit élaboré, son bilan de mise en œuvre devant être publié en avril 2011.

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-119					
Établir une démarche de concertation sur l'adaptation du système judiciaire aux besoins des personnes handicapées en continuité avec les travaux antérieurs réalisés à ce sujet	Dès 2008, continu	En cours	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011					
La participation du ministère de la Sécurité publique et du ministère de la Santé et des Services sociaux a été confirmée. Ceux-ci s'ajoutent au ministère de la Justice, au Directeur des poursuites criminelles et pénales et à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse qui avaient confirmé leur participation en 2009-2010. Une première rencontre du comité interministériel s'est tenue le 3 février 2011 à Québec.					
M-128					
Mettre en oeuvre un cadre de référence sur le recours prévu à l'article 26 a.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	2009	Réalisé En 2009-2010	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011					
Un document intitulé *Interprétation et mise en œuvre du pouvoir de représentation de l'Office en cas d'exploitation, de violence ou de maltraitance* (paragraphe a.1 de l'article 26 de la Loi) a été préparé.					
M-129					
Informer les personnes handicapées et leur famille sur l'existence de mécanismes de plainte et de recours en cas d'exploitation, de violence et de maltraitance	Dès 2009	En cours	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-20111					
Un inventaire des outils d'information existants en matière d'exploitation, de violence et de maltraitance a été réalisé. La constitution de cet inventaire a permis de constater le besoin de développer un tel outil, qui serait destiné aux personnes handicapées et à leur famille. La réalisation de cet outil permettra également à l'Office de répondre à l'un de ses engagements pris dans le cadre du Plan d'action gouvernemental 2010-2015 sur la maltraitance envers les personnes aînées (voir M-104).					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-130, M-145 et M-148 **Établir des mécanismes de liaison pour développer les initiatives municipales concertées en matière d'accessibilité des lieux fréquentés par le public, des moyens de transport et des moyens de communication, ainsi qu'en matière de conception sans obstacles des politiques familiales municipales**	Dès 2008	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Des contacts ont été établis avec le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire et un plan de travail conjoint proposé. Deux mécanismes de liaison ont été instaurés. Le premier avec les coordonnateurs des plans d'action à l'égard des personnes handicapées au sein des municipalités, en vue de développer des initiatives municipales concertées en matière d'accessibilité en transport. Le deuxième avec le groupe « municipalités accessibles », un groupe de municipalités ayant comme objectif de faire la promotion de l'accessibilité universelle. Enfin, une collecte d'information réalisée dans les différentes régions du Québec a permis de répertorier les principales initiatives municipales concertées.

M-131 **Promouvoir, auprès des ordres professionnels, l'inclusion dans les profils de compétence de leurs membres, d'éléments relatifs à l'adaptation de leur pratique professionnelle aux besoins des personnes handicapées et à la considération de leur situation et de leurs droits**	Dès 2008	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Un lancement a été organisé pour faire connaître le rapport *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées*, produit par l'Office en mars 2010. Une tournée de l'ensemble des ordres professionnels a été entreprise afin d'identifier leurs besoins et les projets qu'ils envisagent pour donner suite au rapport. 21 ordres sur 46 ont déjà été rencontrés, la tournée se poursuivra en 2011-2012.

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-133 **Faire régulièrement rapport au ministre responsable de la Loi sur la mise en œuvre et le respect des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale**	Dès 2008	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Le rapport *Mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale: Rapport 2005-2010* a été approuvé par le conseil d'administration de l'Office et soumis à la ministre responsable de la Loi tel que demandé par le conseil d'administration. Une version synthèse a également été produite.

M-134 **Élaborer la stratégie de mise en œuvre et de suivi de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées***	À préciser	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

La stratégie de mise en œuvre de la politique sur l'accès aux documents et services offerts au public a été élaborée et adoptée par l'ensemble des partenaires impliqués (ministère des Services gouvernementaux [MSG], Services Québec et le Centre de services partagés du Québec). La stratégie de suivi a pour sa part été développée par l'Office et acceptée par le MSG. Un premier rapport de suivi est en cours de préparation.

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-138 **Préciser les modalités d'application de l'article 61.2 de la Loi dans le processus d'évaluation des impacts sur la santé (EIS) en fonction des responsabilités respectives de l'Office et du MSSS**	Dès 2008	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Une première rencontre OPHQ-MSSS a eu lieu le 28 septembre 2010. Celle-ci visait à convenir des modalités de mise en œuvre de l'article 61.2 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Le document *Mise en œuvre de la clause d'impact relative à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (art. 61.2) a été élaboré pour soutenir les échanges avec le MSSS. Ceux-ci se poursuivront en 2011-2012.

M-147 **Identifier le soutien à l'innovation à l'égard des nouvelles réalités sociales et familiales dans les priorités du *Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office (volets expérimentation et études et recherches)***	2013	En continu	Non	30 000$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Un projet en concordance avec ce thème a été subventionné par le biais du volet Études et recherches du programme, pour les années 2009-2010 à 2011-2012 : Sylvie Tétreault (Université Laval, CIRRIS), Pauline Beaupré (UQAR, CIRRIS), Normand Boucher (Université Laval, CIRRIS, IRDPQ), Monique Carrière (Université Laval, GRIOSE – santé mentale) et Hubert Gascon (UQAR) - Des politiques efficaces de soutien aux familles et aux proches des personnes handicapées : synthèse des connaissances sur des expériences actuelles ou récentes et propositions de solutions pour le Québec.

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-151					
Soutenir, en collaboration avec l'Office et d'autres partenaires gouvernementaux, l'élaboration d'un cadre de référence ayant trait à la notion de parcours sans obstacles pour les municipalités et les sociétés de transport	À déterminer entre collaborateurs	En cours	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011					
Deux rencontres formelles ont eu lieu entre les représentantes du MAMROT et de l'Office en septembre 2010 et février 2011. Ces rencontres, en plus des échanges ponctuels, au nombre de 18, ont permis de statuer sur le mode de fonctionnement, les résultats attendus et le partage des responsabilités pour réaliser cet engagement. Des plans de travail conjoints ont été convenus. De plus, l'Office a fait parvenir au MAMROT, le 1er octobre 2010, un document de travail définissant la notion de parcours sans obstacles, ainsi que les champs d'application de cette notion. Il y a aussi eu entente sur les partenaires à convier, la forme et les mandats du groupe de travail. Le ministère de la Famille et des Aînés a déjà démontré officiellement son intérêt à participer au projet.					
M-171					
Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement et des organismes responsables de la formation professionnelle, le développement d'activités de formation sur les questions liées à l'accessibilité universelle des bâtiments et lieux publics	2013	En cours	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011					
Des rencontres ont été réalisées pour promouvoir le développement d'activités de formation sur les questions liées à l'accessibilité des bâtiments et lieux publics auprès de deux ordres professionnels, soit l'Ordre des urbanistes et l'Ordre des architectes.					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-172					
Coanimer un comité directeur OPHQ-RBQ (Régie du bâtiment du Québec) ayant comme mandat d'améliorer les normes de conception sans obstacles relatives aux bâtiments et aux lieux publics	Dès 2008, en continu	En cours	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011					
L'Office poursuit sa collaboration avec la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Dans le cadre des travaux du comité directeur OPHQ-RBQ, une consultation sur le projet de règlement des logements adaptables a été organisée auprès des intervenants des milieux municipaux, de l'architecture et de la construction résidentielle. De la correspondance a également été adressée à la RBQ, exprimant les préoccupations de l'Office concernant la question de l'accessibilité aux condos-hôtel. Un avis formel de la RBQ a été obtenu sur cette question, à la suite de cet échange de correspondance. L'Office participe aussi au comité consultatif sur les ascenseurs et autres appareils élévateurs.					
M-205					
Recourir au Comité Québec-Municipalités sur la desserte des municipalités en transport adapté pour étendre le transport adapté à toutes les municipalités du Québec, et pour favoriser le développement de services hors territoire	Dès 2008, en continu	En continu	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011					
Ce comité ne s'étant pas réuni en 2010-2011, l'Office n'y a donc pas participé.					
M-217					
Mettre sur pied le Groupe de travail sur l'amélioration de l'offre de service en transport public adapté, scolaire et spécialisé (le Groupe de travail) au Québec et contribuer à ses travaux.	À préciser	Réalisé En 2009-2010	Non	0$	0$

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-217 (suite) **Le mandat du Groupe de travail consiste, en premier lieu, à dresser un état de situation exhaustif en matière de transport public adapté (transport adapté, taxis et autocars interurbains accessibles, réseaux de transport en commun et de transport collectif dans les régions rurales), de transport scolaire et de transport spécialisé au Québec. L'évolution des besoins de la clientèle et les différents modes de prestation de services seront également documentés à cette étape.** **En deuxième lieu, le Groupe de travail sera chargé de faire un diagnostic de la situation et d'élaborer des scénarios permettant l'amélioration de l'offre de service en transport public adapté, scolaire et spécialisé au Québec**	À préciser	Réalisé En 2009-2010	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 Le président du groupe de travail a déposé un rapport portant sur l'amélioration de l'offre de service en transport public adapté, scolaire et spécialisé. L'Office a contribué à la mise sur pied du groupe de travail et a participé très activement à l'ensemble des travaux.					
M-221 **Fournir aux ministères et organismes publics des outils d'information et de formation en vue d'instaurer de meilleures pratiques en matière d'accessibilité des moyens de communication, incluant notamment l'utilisation d'ATME ou ATS, la production de documents adaptés et le respect des normes d'accessibilité des sites Web**	2011	En cours	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 La réalisation de cet engagement se fait de façon intégrée avec les engagements M-045 et M-046. Les résultats obtenus à ceux-ci sont présentés à l'engagement M-045.					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-226 **Coanimer un groupe de travail interministériel sur la situation des personnes handicapées et la solidarité sociale chargé de développer des mesures concertées visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale des personnes handicapées et leur famille**	Avril 2009	Réalisé En 2009-2010	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Le groupe de travail a déposé un rapport incluant de telles mesures au comité interministériel de lutte à la pauvreté en octobre 2008.

M-242 et M-248 **Participer à un comité interministériel piloté par l'Office et regroupant les principaux organismes gestionnaires, dont le mandat consisterait à proposer des scénarios visant à réduire les disparités de compensation**	2013	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Le comité interministériel s'est rencontré en novembre 2011. Le groupe de travail interministériel s'est réuni pour sa part en décembre 2010 et plusieurs échanges téléphoniques et par courriels ont eu lieu pour apporter des commentaires à un document portant sur les concepts et les orientations en matière de compensation équitable de même qu'au sujet d'une proposition concernant le mandat du comité interministériel. Les travaux ont été présentés au comité exécutif du conseil d'administration de l'Office. L'Office a également organisé, au cours de l'année 2010-2011, deux rencontres d'échange avec des représentants du milieu associatif des personnes handicapées.

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-314					
Développer, à l'intention des personnes handicapées et leur famille, des outils d'information conviviaux pour simplifier l'accès à l'information sur les programmes, les mesures et les services qui leur sont destinés	2013	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Un guide sur les mesures fiscales a été produit et diffusé au cours de l'année 2010-2011. Un communiqué de presse et des échanges avec des représentants des médias ont permis de faire connaître l'outil. Un article d'un quotidien y en a fait mention, de même qu'une chronique présentée à une émission de radio. La page du site Web de l'Office consacrée aux mesures fiscales a fait l'objet de 1 047 visites et on a comptabilisé 2 277 visionnements des documents associés au guide, qui se présente sous forme de fiches individuelles.

M-340					
Animer une démarche de concertation sur l'amélioration de l'organisation des services d'interprétation en lien avec la mise en œuvre de la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*	Dès 2008	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

La démarche de consultation visant à produire un rapport sur l'amélioration de l'organisation des services d'interprétation est terminée et le rapport a été déposé au conseil d'administration de l'Office lors de sa séance du 1er octobre 2010. Un plan de travail pour faire suite au rapport et à ses recommandations a été présenté et adopté par le conseil d'administration de l'Office en décembre 2010. Celui-ci prévoit la mise en place d'une démarche interministérielle afin que les instances décisionnelles concernées par l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile puissent analyser les recommandations. Des rencontres périodiques avec les services régionaux d'interprétation et les associations nationales représentant les personnes ayant une incapacité auditive sont prévues afin qu'ils poursuivent leur contribution au projet.

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-344 **Animer une démarche intersectorielle sur la planification individualisée et coordonnée des services et faire rapport sur des travaux visant :** **¬ à assurer l'utilisation du plan de services par l'ensemble des acteurs** **¬ l'harmonisation des concepts et de la terminologie du plan de services** **¬ le respect de la confidentialité** **¬ l'implantation d'un modèle mixte de coordination du plan de services** **¬ l'établissement de règles consensuelles permettant la désignation du responsable de la coordination du plan de services**	2010	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Les partenaires du comité interministériel ont approuvé le rapport *Contexte et organisation de la concertation*, le mandat ainsi que le plan de travail du comité.

Trois rencontres du comité interministériel ont eu lieu et ont traité de l'un des leviers de la politique *À part entière*, soit celui de « l'implantation de règles consensuelles permettant la désignation du responsable de la coordination du plan de services ».

M-362 **Soutenir la mise en œuvre de services de surveillance pour les élèves handicapés du secondaire qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour être seuls en dehors des heures de classe, en prenant en considération les responsabilités respectives de chacun des partenaires**	Juin 2009	En continu	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

L'Office a continué d'offrir du soutien pour la mise en œuvre de services de surveillance. La proportion de régions administratives ayant bénéficié de ce soutien a augmenté en 2010-2011, passant de 58,8 % en 2009-2010 (10 régions sur 17) à 70,5 % en 2010-2011 (12 régions sur 17). La proportion de régions où de tels services de surveillance existent a elle aussi augmenté dans les mêmes proportions (de 58,8 % en 2009-2010 à 70,5 % en 2010-2011).

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-370 **Identifier le développement de mesures de soutien à l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités entre les femmes et les hommes dans les priorités du *Programme de subventions à l'expérimentation* de l'Office (volets expérimentation et études et recherches)**	2013	En continu	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 Aucun projet n'a été subventionné à ce sujet en 2010-2011.					
M-371 **Animer des démarches intersectorielles visant à proposer des pistes de solution pour :** **¬ développer des services d'accompagnement dans toutes les régions** **¬ favoriser l'harmonisation des pratiques d'accompagnement** **¬ assurer la reconnaissance des besoins d'accompagnement dans la planification** **¬ individualisée et coordonnée des services** **¬ améliorer la formation et la rémunération des accompagnateurs**	2013	En cours	Non	0$	0$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011 Les travaux préparatoires se poursuivent.					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	BUDGET DE TRANSFERT	CRÉDITS ADDITIONNELS
M-373					
Animer et soutenir les travaux du Comité sur l'accompagnement pour les personnes handicapées au Québec	Mars 2012	En cours	Non	0$	0$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011

Le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine a confirmé sa participation au comité sur l'accompagnement pour les personnes handicapées au Québec, s'ajoutant aux ministères qui font déjà partie du comité, soit le ministère des Transports du Québec (MTQ), le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministère du Tourisme. Une rencontre de ce comité a eu lieu en 2010-2011. De plus, quatre rencontres ont eu lieu avec le MTQ sur la question de l'opérationnalisation de la carte universelle d'accompagnement.

ANNEXE 5
DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

LA MISSION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

L'Office veille à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui concernent les personnes handicapées et leur famille. Il favorise et évalue, au plan collectif, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. En plus de promouvoir les intérêts de ces dernières et ceux de leur famille, l'Office les informe, les conseille, les assiste et fait des représentations en leur faveur tant sur une base individuelle que collective.

NOS SERVICES AUX CITOYENS

Soutien à la personne

- **Accueil, information et référence**

  Nous accueillons les demandes d'information relatives aux personnes handicapées et à leur famille, nous cernons les besoins et fournissons les renseignements appropriés sur les programmes, les services et les mesures favorisant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.

  Lorsque nécessaire, nous référons la personne à l'organisme qui pourra le mieux répondre à ses besoins et nous assurons le suivi.

- **Soutien, conseil et accompagnement**

  Nous conseillons et assistons, sur demande, une personne handicapée ou sa famille dans leurs démarches afin de les aider à préciser leurs besoins et à obtenir les services appropriés. Ces besoins peuvent s'inscrire dans différents secteurs d'activité tels que les services de garde, l'école, le travail, les loisirs, le transport, etc.

Nous accompagnons ou représentons une personne handicapée ou ses parents auprès des instances responsables dans le cadre d'un ou de plusieurs plans d'intervention, et ce, quelle que soit la région où ils habitent.

Nous coordonnons, au besoin, le plan de services d'une personne handicapée.

Centre de documentation

Nous offrons des services spécialisés de consultation, de référence, de prêt de documents et de conseil documentaire dans le domaine des déficiences, des incapacités et des situations de handicap.

Information statistique

Nous répondons aux demandes d'information statistique concernant les personnes handicapées.

ENGAGEMENT DE L'OFFICE ENVERS LES CITOYENS

Accessibilité

- Pour obtenir les services de soutien à la personne, il n'y a qu'un seul numéro de téléphone à composer, peu importe votre lieu de résidence, soit le numéro sans frais 1 800 567-1465.
- Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture. Vous pouvez aussi nous joindre par courrier électronique, par télécopieur ou par la poste.
- Nos locaux, tout comme notre site Web, sont accessibles aux personnes ayant des incapacités.
- Le Centre de documentation dispose de documents audiovisuels adaptés pour les personnes ayant une incapacité auditive et d'un poste de travail informatique multimédia pour les personnes ayant une incapacité visuelle.

- Le catalogue des documents disponibles à notre Centre de documentation peut être consulté en ligne.
- Nous utilisons un langage simple et adaptons nos communications selon les incapacités des personnes handicapées en utilisant, par exemple, le téléscripteur ou les services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous).
- Nous rendons disponibles des documents en médias adaptés.

Courtoisie et respect

- Notre personnel s'identifie clairement.
- Nous communiquons avec vous de façon courtoise et respectueuse, avec une attitude d'écoute et de compréhension.
- Nous vous recevons dans un lieu qui permet d'assurer la confidentialité des échanges.
- Les renseignements qui sont consignés dans votre dossier sont strictement confidentiels. Parmi les membres de notre personnel, seuls ceux qui y sont autorisés pour leur travail ont accès à votre dossier.

Fiabilité

- Notre personnel vous fournit des informations fiables et des conseils de qualité.
- Dans un souci d'amélioration continue de nos services, les connaissances de notre personnel sont constamment maintenues à jour.

Rapidité

Lors d'une communication téléphonique, notre personnel s'efforce de vous offrir l'aide requise dès le premier contact. Si la situation requiert une recherche ou d'autres démarches, nous vous informerons du délai nécessaire pour traiter votre demande et nous vous préciserons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.

VOTRE COLLABORATION

Nous comptons sur votre collaboration et votre courtoisie afin de nous aider à mieux vous servir. À cette fin, nous vous invitons à nous soumettre vos commentaires. Une boîte à suggestions virtuelle se trouve sur notre site Web et vous permet de nous les transmettre (www.ophq.gouv.qc.ca/boite_suggestions/).

Vous pouvez également faire parvenir vos commentaires par écrit :

Chef du Service du soutien à la personne
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

TRAITEMENT DES PLAINTES

Si, malgré nos engagements, vous croyez avoir été lésé dans le cadre des services qui vous ont été rendus, l'Office des personnes handicapées du Québec dispose d'un mécanisme de traitement des plaintes.

Un mécanisme simple : un seul point de chute !

Vous devez adresser votre plainte au responsable du traitement des plaintes de l'Office, soit par la poste, par téléphone ou par courriel. Ce dernier prendra connaissance de votre plainte et de vos commentaires concernant nos services et procédera à leur examen et à leur traitement.

Nous vous donnons l'assurance que votre plainte sera traitée rapidement, avec toute l'attention qu'elle mérite et en toute impartialité.

Pour joindre le responsable des plaintes

Par la poste :

Le responsable des plaintes
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Par téléphone :	819 475-8530
Sans frais :	1 800 567-1465
Par téléscripteur :	1 800 567-1477
Par courriel :	plaintes@ophq.gouv.qc.ca

Le délai de traitement

- Nous traiterons votre plainte à l'intérieur d'un délai de 20 jours ouvrables suivant la date de réception.
- Pour des raisons de sécurité, nous ne répondons pas par courrier électronique aux questions nécessitant la transmission de renseignements personnels et confidentiels.

RÉVISION ET SUIVI

Cette déclaration de services est révisée annuellement. Elle fait l'objet d'un suivi périodique dont les résultats sont rendus publics dans le rapport annuel de gestion de l'Office.

POUR NOUS JOINDRE

Heures d'ouverture :

De 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Pour obtenir des informations, du soutien-conseil ou de l'accompagnement :

Par téléphone : 1 800 567-1465 (sans frais)

Par téléscripteur : 1 800 567-1477 (sans frais)

Par télécopieur : 819 475-8409

Par courriel : soutienalapersonne@ophq.gouv.qc.ca

Par la poste : Service de soutien à la personne
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Pour joindre notre Centre de documentation :

Par la poste : Centre de documentation
Office des personnes handicapées du Québec
500, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 15.600
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Par téléphone : 514 873-3574

Sans frais : 1 888 264-2362

Par téléscripteur : 1 800 567-1477

Par télécopieur : 514 873-9706

Par courriel : documentation@ophq.gouv.qc.ca

ANNEXE 6

BILAN DE RÉALISATION DU PLAN D'ACTION 2010-2011 DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION DU PLAN D'ACTION 2010-2011 DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
I — ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE					
1. Manque de connaissances des obstacles rencontrés par les personnes handicapées, des défis soulevés par la politique *À part entière* et des priorités qu'elle met de l'avant, par la population, incluant les personnes handicapées et leur famille	**1.1** Faire connaître à la population les obstacles rencontrés par les personnes handicapées afin qu'ils s'approprient la politique *À part entière* et les priorités qu'elle met de l'avant	Réalisation d'activités de communication ciblées afin d'informer la population des obstacles rencontrés par les personnes handicapées lors de la réalisation de leurs habitudes de vie	**1.1-1** Nombre d'activités de communication diffusées dans les différents médias	44 activités de communication ont été réalisées : ¬ 1 numéro de *L'intégration* ¬ Mentions à l'intérieur de 15 numéros de l'*Express-O* ¬ Réponses à 25 demandes de journalistes ¬ 3 lancements	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012 Il est proposé de préciser la nature des activités de communication ainsi que les défis et les priorités de la politique visés par celles-ci
2. Présence de préjugés à l'égard de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés	**2.1** Sensibiliser la population sur les différents aspects liés à l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés	Présence plus significative sur la scène médiatique en demeurant vigilant et proactif quant aux opportunités d'intervention publique sur le sujet	**2.1-1** Nombre d'interventions médiatiques effectuées sur le thème de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés	Deux entrevues radiophoniques ont été réalisées et une lettre ouverte de la directrice générale a été diffusée sur le site Internet de l'Office et transmise aux médias sans être reprise	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
II — ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
3. Insuffisance de documents accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs possibles au Centre de documentation de l'Office	**3.1** Poursuivre l'augmentation de la quantité de documents vidéo accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office	Application de la politique d'achat en prêtant attention à la mesure consistant à acheter lorsque disponibles des documents vidéo sous-titrés, encodés ou en Langue des signes québécoise (LSQ)	**3.1-1** Pourcentage et quantité de documents vidéo accessibles au plus grand nombre possible d'utilisateurs ayant été acquis au cours de l'année	13 % (4 documents sur 30) des documents vidéo achetés par le Centre de documentation étaient accessibles	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012 mais de proposer de nouvelles mesures afin d'atteindre l'objectif
	3.2 Augmenter, à la source, la disponibilité de documents accessibles	Mise à jour du répertoire des principaux fournisseurs du Centre de documentation de l'Office	**3.2-1** Mise à jour du répertoire	Répertoire des fournisseurs mis à jour	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012 mais de proposer de nouvelles mesures afin d'atteindre l'objectif
		Envoi d'une lettre aux fournisseurs répertoriés les sensibilisant à l'importance de produire des documents vidéo accessibles	**3.2-2** Nombre de lettres de sensibilisation expédiées	Une lettre sera expédiée aux 13 fournisseurs répertoriés d'ici le 8 avril 2011	
4. Manque d'information disponible aux personnes handicapées	**4.1** Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise les services d'accueil, d'information et de référence de l'Office	Réalisation d'activités de codéveloppement favorisant le transfert d'expertise et la formation continue du personnel du Service de soutien à la personne	**4.1-1** Taux de satisfaction de la clientèle (cible d'ici 2014 : 86 %)	9 activités de codéveloppement ont été réalisées Un sondage de satisfaction de la clientèle a été réalisé : taux de satisfaction de 82 %	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
II — ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
5. Difficultés d'accès aux services et programmes publics pour les personnes handicapées	**5.1** Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office	Réalisation d'activités de codéveloppement favorisant le transfert d'expertise et la formation continue du personnel du Service de soutien à la personne	**5.1-1** Taux de satisfaction de la clientèle (cible d'ici 2014 : 93 %)	9 activités de codéveloppement ont été réalisées Un sondage de satisfaction de la clientèle a été réalisé : taux de satisfaction de 91 %	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012
6. Manque de coordination et difficultés d'arrimage entre les différentes organisations, ce qui amène une offre de service qui ne correspond pas aux besoins de chaque personne	**6.1** Assurer à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande, un suivi en matière de planification individuelle de services	Réalisation d'activités de codéveloppement favorisant le transfert d'expertise et la formation continue du personnel du Service de soutien à la personne Mise en œuvre du cadre de référence du Service de soutien à la personne sur le recours au plan de services pour les personnes handicapées et leur famille qui s'adressent à l'Office	**6.1-1** Taux de réponse aux demandes formulées (cible d'ici 2014 : 100 %) **6.1-2** Bilan annuel de la demande en matière de planification individuelle de services produit	9 activités de codéveloppement ont été réalisées Bilan annuel de la demande en matière de planification individuelle de services a été produit : ¬ 64 demandes formulées ¬ taux de réponse est 100 %	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012
7. Les personnes handicapées rencontrent des obstacles lors de leur intégration et maintien en emploi	**7.1** Mettre à jour les obstacles en matière d'emploi rencontrés par les personnes handicapées utilisant les services de l'Office **7.2** Améliorer la connaissance de ces obstacles	Réalisation d'un rapport sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement menées en matière d'emploi	**7.1-1** Rapport produit et diffusé	Rapport produit et transmis au MESS	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
III — ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
8. Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel embauché dû à un manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats	**8.1** Augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de 11 %	Utilisation des listes de déclaration d'aptitudes afin d'identifier et de communiquer avec le maximum de personnes handicapées en leur offrant la possibilité d'être candidates pour des emplois qui ne sont pas nécessairement situés dans les régions d'intérêt qu'elles ont indiquées	**8-1** Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	Au 31 mars 2011, 8 % des emplois étaient comblés par des personnes handicapées (9 sur 110) au sein des effectifs de l'Office	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012
	8.2 Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office	Formulation de demandes de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) dans la perspective d'embaucher les personnes handicapées ayant réussi leur stage	**8-2** Taux d'embauche des personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées	Au 31 mars 2011, on comptait 9 % de personnes handicapées (4 sur 45) parmi les nouvelles embauches de l'Office	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012
		Poursuite des représentations auprès du Secrétariat du Conseil du trésor afin de le sensibiliser à publiciser davantage, auprès des personnes handicapées, leurs appels de candidatures lors de la tenue de concours de recrutement « grand public »	**8-3** Nombre d'activités de représentation effectuées	5 activités de représentation ont été réalisées	

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
III — ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
(suite)	(suite)				
8. Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel embauché dû à un manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats	**8.2** Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office	Réalisation d'une analyse prospective pour les prochaines années compte tenu de la réduction des effectifs de l'organisation et du départ à la retraite de plusieurs employés handicapés	**8-4** Analyse prospective réalisée	Analyse prospective non réalisée	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012
9. Accessibilité inadéquate de certains locaux de l'Office	**9.1** Poursuivre le processus d'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office	Poursuite de la réalisation des phases II et III du projet	**9.1-1** Plan de travail 2010-2011 respecté	Trois appels d'offres ont été effectués par la SIQ pour les phases II et III du processus d'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office Des contrats ont été octroyés et les entrepreneurs ont été rencontrés	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012
10. Absence de registre contenant une liste de lieux accessibles aux personnes handicapées à l'extérieur des locaux de l'Office pour la tenue de réunions et d'événements	**10.1** Identifier, dans chaque région du Québec où se tiennent les réunions du conseil d'administration de l'Office, des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions	Rédaction d'un registre pour les régions où se tiennent les réunions du conseil d'administration de l'Office	**10.1-1** Registre pour Drummondville produit	Registre pour Drummondville produit	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012 en précisant la région ciblée

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
III — ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
11. Faible degré de connaissance du personnel de l'Office en région à l'égard des procédures d'évacuation, incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement	**11.1** Améliorer les connaissances du personnel de l'Office en région sur les procédures d'évacuation incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Octroi aux directeurs de l'intervention collective régionale d'une responsabilité au regard de la diffusion auprès du personnel des plans d'évacuation des édifices où ils oeuvrent	**11.1-1** Présence de cette information dans le rapport d'activité des directeurs de l'intervention collective régionale **11.1-2** Proportion du personnel de l'Office en région connaissant les procédures d'évacuation, incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Direction de l'intervention collective régionale de l'Est : ¬ Procédure d'évacuation rédigée et mise en application Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest : ¬ Personnel informé des procédures d'évacuation en vigueur Direction de l'intervention collective régionale du Centre : ¬ Personnel informé des procédures d'évacuation en vigueur	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012
12. Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services publics	**12.1** Garantir un processus d'approvisionnement de biens et des services accessibles aux personnes handicapées	Suivi de la directive actuelle de l'Office sur le processus d'approvisionnement de biens et de services	**12.1-1** Suivi effectué	Le processus d'approvisionnement fera partie intégrante en 2011-2012 de la future politique interne en approvisionnement écoresponsable	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012

ANNEXE 7

PROJETS SUBVENTIONNÉS PAR LE PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES DE PROMOTION EN 2010-2011

MISSION GLOBALE		
ORGANISMES NATIONAUX	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP	95 000 $	*Soutien en appui à la mission globale*
SOUS-TOTAL	95 000 $	

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISMES NATIONAUX	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE SPORTS POUR PARALYTIQUES CÉRÉBRAUX	3 000 $	*20 ans plus tard, l'avenir nous appartient!*
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES PERSONNES DE PETITE TAILLE	10 000 $	*Création chorégraphique de danse intégrée*
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES PERSONNES VIVANT UN TROUBLE MENTAL – PORTE-VOIX DU RÉTABLISSEMENT	10 000 $	*Campagne de sensibilisation à la participation citoyenne des personnes vivant avec un trouble grave de santé mentale*
CENTRE DE RECHERCHE ET D'EXPÉRIMENTATION SUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE	9 500 $	*Aide au démarrage* ¬ Conception de matériel de promotion et de communication en plus de l'élaboration d'un site Web
KÉROUL	25 000 $	*L'évaluation de l'accessibilité des pistes cyclables*
	25 000 $	*Étude sur les comportements et attitudes des personnes à capacité physique restreinte en matière de tourisme et de culture au Québec*
L'ALLIANCE DES FEMMES HANDICAPÉES DU QUÉBEC	6 000 $	*Conception d'un site Internet accessible servant de base pour un réseau d'échanges*
SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA SCLÉROSE EN PLAQUES (DIVISION DU QUÉBEC)	8 019 $	*Programme de formation pour les préposés aux bénéficiaires*
SOCIÉTÉ LOGIQUE INC.	25 000 $	*Formation – Vers l'accessibilité universelle du transport collectif. Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport*
SOUS-TOTAL	121 519 $	

REGROUPEMENT D'ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
COMITÉ RÉGIONAL DES ASSOCIATIONS POUR LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE – RÉGION 06A	25 000 $	*Vieillir quand on a une déficience intellectuelle* ¬ Revue de littérature sur le vieillissement des personnes ayant une déficience intellectuelle et recommandations
FÉDÉRATION POUR PERSONNES HANDICAPÉES DU KRTB	6 000 $	*Site Web*
GROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LA RIVE-SUD DE MONTRÉAL	5 550 $	*Journée de réflexion sur l'organisation et le financement des services de surveillance avant et après l'école pour les élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans*
GROUPEMENT DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU SAGUENAY	6 000 $	*Création d'un nouveau site Internet*
REGROUPEMENT D'ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	24 000 $	*MFTA, une démarche régionale à un programme provincial* ¬ Démarche visant à faire reconnaître l'approche « Milieu de formation et de travail adaptés » comme programme provincial.
REGROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES RÉGION CHAUDIÈRE-APPALACHES	5 550 $	*Comment se retrouver dans le réseau* ¬ Conception d'un site Internet, son lancement et promotion d'un fascicule d'information pour les personnes ayant des incapacités visuelles et auditives
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PROMOTION DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN	1 025 $	*Diffusion de l'étude sur les besoins et services offerts aux personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière d'accompagnement sur l'île de Montréal* ¬ Frais supplémentaires et conversion en format DAISY
	5 000 $	*Conception et réalisation d'un site Web universellement accessible pour le ROPMM*
TABLE DE CONCERTATION DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LA CÔTE-NORD	14 350 $	*Parents debout* ¬ Rencontre d'information et 20e anniversaire de fondation
SOUS-TOTAL	92 475 $	

ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
ASSOCIATION DE DÉFENSE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES DE GASPÉ INC.	16 000 $	*Le royaume parfait (pièce de théâtre de sensibilisation)*
ASSOCIATION DE PERSONNES HANDICAPÉES L'ÉVEIL DES BASQUES INC.	13 000 $	*Accès pour tous* ¬ Sensibilisation des propriétaires et responsables d'édifices et recommandations pouvant améliorer l'accessibilité selon le Code de construction du Québec
ASSOCIATION DÉFICIENCE INTELLECTUELLE (RÉGION RIMOUSKI)	1 550 $	*Conférence sur l'intégration scolaire et les plans d'intervention (partie 2) par M^me^ Lorraine Doucet*
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DES ÎLES	2 156 $	*Les besoins des personnes vivant une situation de handicap et leurs proches, en matière de répit, d'habitation et de transport* ¬ Subvention additionnelle
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU KAMOURASKA EST INC.	1 500 $	*Matériels promotionnels* ¬ Sensibilisation du public à l'importance de l'intégration socioprofessionnelle des personnes handicapées, en valorisant leurs caractéristiques et leurs capacités et en contribuant à prévenir les préjugés
ASSOCIATION DES PERSONNES MALENTENDANTES DE LA MAURICIE	19 815 $	*Résidences – phase II* ¬ Sessions d'information sur la déficience auditive auprès des résidents, propriétaires et employés de résidences pour personnes âgées autonomes et semi-autonomes
ASSOCIATION POLIO QUÉBEC	4 000 $	*Célébration du 25^e^ anniversaire*
ASSOCIATION POUR L'INTÉGRATION SOCIALE (RÉGION DE QUÉBEC)	10 000 $	*50^e^ anniversaire de l'AISQ*
ASSOCIATION RÉGIONALE DE LOISIR POUR PERSONNES HANDICAPÉES DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES	15 000 $	*La vignette d'accompagnement touristique et de loisir en Chaudière-Appalaches*
CARREFOUR FAMILIAL DES PERSONNES HANDICAPÉES	8 000 $	*Vieillir avec un handicap : forum sur la participation sociale des aînés handicapés*
DYNAMIQUE DES HANDICAPÉS DE GRANBY ET RÉGION INC.	3 000 $	*Défilé de mode - hors de l'ordinaire - dynamique depuis 20 ans ça se fête*
EX AEQUO	17 500 $	*Journée de solidarité et de partenariat pour les services de soutien à domicile* ¬ Activité d'appropriation et de développement d'une compréhension commune de l'importance de services adéquats de soutien à domicile pour les personnes handicapées

ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
HANDIDACTIS	5 000 $	*Refonte du site Web, selon la norme en accessibilité universelle SGQRI 008-01* ¬ Refonte du site Web seulement
INTER ACTION TRAVAIL INC.	2 390 $	*Mise à jour du DVD promotionnel « Et si on faisait partie de la solution »* ¬ Trousse ayant pour but de faire la promotion d'une technique novatrice de formation et d'intégration au travail
L'ALLIANCE SHERBROOKOISE POUR L'AUTONOMIE À DOMICILE	770 $	*30 ans d'alliance!*
LA SOURCE – ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DU HAUT-SAINT-MAURICE INC.	11 400 $	*Enquête sur le taux de satisfaction et les attentes des usagers du transport adapté dans le Haut-Saint-Maurice*
MOUVEMENT PERSONNE D'ABORD DE SAINTE-THÉRÈSE	6 000 $	*Encourageons leur rêve – réaliser un film*
PERSONNES HANDICAPÉES EN ACTION DE LA RIVE-SUD	1 000 $	*Villa nature* ¬ Activité de sensibilisation pour adultes et adolescents ayant une déficience intellectuelle
PROMOTION INTERVENTION EN MILIEU OUVERT INC.	6 000 $	*Réfection de notre site Web et production d'objets promotionnels*
PROMOTION HANDICAP ESTRIE	9 175 $	*Outils de formation, sensibilisation, référence*
REGROUPEMENT DES ACTIVISTES POUR L'INCLUSION AU QUÉBEC	450 $	*Journées de l'accessibilité*
	9 000 $	*Dictée de l'accessibilité*
REGROUPEMENT DES SOURDS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES	4 900 $	*DVD adapté d'information sur les aides de suppléance à l'audition disponibles pour les personnes sourdes et malentendantes dans le programme des aides auditives de la RAMQ*
REGROUPEMENT DES USAGERS DU TRANSPORT ADAPTÉ ET ACCESSIBLE DE L'ÎLE DE MONTRÉAL	5 000 $	*Lancement du Guide des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport en commun et célébration du 30e anniversaire de l'organisme*
SERVICE ALTERNATIF D'INTÉGRATION ET DE MAINTIEN EN EMPLOI	10 000 $	*Développement d'outils de formation et d'intervention pour la transformation des représentations sociales des personnes handicapées et des employeurs*
SOLIDARITÉ PARENT DE PERSONNES HANDICAPÉES	12 600 $	*Histoires de familles, d'amour et de défis : ensemble pour mieux agir!* ¬ Production d'un guide d'animation d'un DVD existant
SOUS-TOTAL	180 806 $	
GRAND TOTAL	394 800 $	

SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES (SQPH)

SQPH – ÉDITION 2011	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
ACTION HANDICAP ESTRIE	6 476 $	*SQPH 2011, région Estrie*
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE CHIBOUGAMAU APHC (ORGANISME DE BASE)	3 000 $	*Promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées*
FÉDÉRATION POUR PERSONNES HANDICAPÉES DU KRTB	7 174 $	*Accessibilité universelle dans le KRTB*
GROUPE ACCESSIBILITÉ SAINT-AUGUSTIN (ORGANISME DE BASE)	2 100 $	*Une voix pour les personnes handicapées*
GROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DU RICHELIEU-YAMASKA	18 086 $	*SQPH 2011 Montérégie*
GROUPEMENT DES ORGANISMES DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SAGUENAY	12 757 $	*Cahier spécial*
REGROUPEMENT D'ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	7 855 $	*Faire un projet de vie, c'est stimulant!*
REGROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LA RÉGION CHAUDIÈRE-APPALACHES	5 000 $	*Souper spectacle : noirceur et silence*
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES RÉGION 03	10 171 $	¬ *Vent d'Émerveil 2011;* ¬ *La sensibilisation sous l'assiette!* ¬ *Napperons de sensibilisation « les étiquettes vont sur les pots, pas sur les personnes » – 6e édition* ¬ *Faire place à la différence, c'est gagnant!*
REGROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE L'OUTAOUAIS	7 500 $	*Rallye de la différence – projet écoles*
REGROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LA GASPÉSIE-LES-ÎLES	16 468 $	¬ *Campagne de sensibilisation 2011 « Vivre à part entière en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine »* ¬ *Journée de sensibilisation et d'intégration sociale concernant les personnes handicapées*
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU BAS-DU-FLEUVE	7 800 $	*SQPH 2011 Bas-du-Fleuve*

SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES (SQPH)		
SQPH – ÉDITION 2011	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PROMOTION DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LAVAL	14 960 $	¬ *Semaine québécoise des personnes handicapées – édition lavalloise* ¬ *Préparation activité Fort Boy'Arts dans le cadre de la SQPH*
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PROMOTION DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN	9 200 $	*Événement « Différents comme tout le monde! »*
REGROUPEMENT D'ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES CENTRE-DU-QUÉBEC	18 800 $	*Campagne médiatique SQPH 2011*
REGROUPEMENT POUR LA CONCERTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DES LAURENTIDES	3 873 $	¬ *Calendrier « L'intégration en images »* ¬ *Portes ouvertes des Papillons*
TABLE DE CONCERTATION DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LA CÔTE-NORD	3 435 $	*Activités de sensibilisation sur le territoire de la Côte-Nord*
TABLE DE CONCERTATION RÉGIONALE DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES LANAUDIÈRE	4 239 $	¬ *Handami roule dans le village!* ¬ *Parlons tourismeE pour les personnes handicapées*
SOUS-TOTAL	158 894 $	

ANNEXE 8

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

(Adopté à la séance du conseil d'administration du 29 avril 1999, révisé à la séance des 5 et 6 mars 2009 et à la séance des 5 et 6 mai 2009)

CHAPITRE 1 ¬ CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code s'applique aux membres du conseil d'administration de l'Office, dont le président et le directeur général, nommés en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1).

Il s'applique également aux membres d'office désignés en vertu de l'article 6.1 de ladite loi.

CHAPITRE 2 ¬ PRINCIPE D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2. En tant qu'administrateur public, chaque membre du conseil d'administration de l'Office est nommé ou désigné pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de l'Office et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

Sa contribution doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

3. Le membre du conseil est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* et le *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec*. En cas de divergence, les principes et les règles le plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

4. Le membre du conseil est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.

5. Le membre du conseil doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

6. Le président et le directeur général, ainsi que tout membre du conseil agissant à titre de porte-parole de l'Office, doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

7. Le membre du conseil doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer au conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise en indiquant, le cas échéant, la nature et leur valeur.

8. Le directeur général ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

   Toute autre membre du conseil qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

9. Le membre du conseil ne doit pas confondre les biens de l'Office avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

10. Le membre du conseil ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.

11. Le directeur général doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec l'autorisation du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

12. Le membre du conseil ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

13. Le membre du conseil ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

14. Le membre du conseil doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

15. Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'Office.

16. Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle ou non disponible au public concernant l'Office, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de telles informations.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Office est partie et sur laquelle il détient de l'information confidentielle ou non disponible au public.

Les autres membres du conseil ne peuvent traiter, dans les circonstances prévues au deuxième alinéa, avec le membre du conseil qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

17. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres du conseil.

CHAPITRE 3 ¬ ACTIVITÉS POLITIQUES

18. Le président ou le directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.

19. Tout autre membre du conseil qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein, doit informer le président et s'abstenir de participer aux séances du conseil à compter du jour où il annonce sa candidature.

20. Le membre du conseil visé à l'article 19 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

21. Le membre du conseil qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions.

CHAPITRE 4 ¬ RÉMUNÉRATION

22. Le membre du conseil n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci, notamment le remboursement de ses frais selon le *Décret concernant les règles sur les frais de déplacement des présidents, vice-présidents, et membres d'organismes gouvernementaux* (Décret 2500-83 du 30 novembre 1983, tel que modifié), le paiement d'honoraires selon le *Décret concernant l'allocation de présence des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec* (Décret 2412-80 du 13 août 1980) et, dans le cas du directeur général, les indemnités, allocations et le traitement prévus à ses conditions d'emploi.

23. Le membre du conseil révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

24. Le membre du conseil qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période par laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

25. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur public est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

26. Le directeur général qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

27. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un membre du conseil n'est pas visé par les articles 24 à 26.

28. Pour l'application des articles 24 à 26 « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 24 et 25 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

CHAPITRE 5 ¬ PROCESSUS DISCIPLINAIRE

29. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

Toutefois, le président est l'autorité compétente pour agir à l'égard des membres délégués en vertu de l'article 6.1 de la Loi, en collaboration avec le directeur général et le sous-ministre concerné.

30. Le membre du conseil à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

31. L'autorité compétente fait part au membre du conseil des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

32. Sur conclusion qu'un membre du conseil a contrevenu à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif,* au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ou au *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec*, l'autorité compétente lui impose une sanction.

Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé à l'article 29, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur public nommé par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur public pour une période d'au plus 30 jours.

33. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur public est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

34. Toute sanction imposée à un administrateur public, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

ANNEXE 9

ACTIVITÉS DÉCOULANT DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2010-2011

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LE CONCEPT ET LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET FAVORISER LE PARTAGE DES EXPÉRIENCES ET DES COMPÉTENCES EN CETTE MATIÈRE ET L'ASSIMILATION DES SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE QUI EN FACILITENT LA MISE EN ŒUVRE.

OBJECTIFS ORGANISATIONNELS

- **CONTRIBUER À LA DIFFUSION ET À L'APPROPRIATION DE LA STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE.**
- **FAVORISER L'UTILISATION DE LA POLITIQUE *À PART ENTIÈRE* (APE) COMME UNE CONTRIBUTION DIRECTE ET MAJEURE À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2008-2013.**

ACTION 1	GESTES	SUIVIS
SENSIBILISER ET FORMER LE PERSONNEL DE L'OFFICE AU REGARD DE LA STRATÉGIE QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	Tenir un événement de sensibilisation et d'appropriation sur la Stratégie québécoise de développement durable.	Un événement de sensibilisation et d'appropriation a été tenu. 114 employés (80 %) y ont pris part. La réalisation de ce geste est complétée à 100 %.

INDICATEUR	CIBLE
Proportion du personnel sensibilisé à la démarche et formé aux pratiques de développement durable : clientèles visées et participants.	80 % du personnel de l'Office sensibilisé à la démarche de développement durable d'ici mars 2011. 50% du personnel des directions concernées ayant une connaissance de la démarche de développement durable lui permettant d'en tenir compte dans ses activités régulières d'ici mars 2013.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Une activité de sensibilisation a été réalisée au cours de l'année financière 2010-2011. Il s'agissait d'une conférence, de l'organisme Projet climatique Canada, au siège social de l'Office. Le personnel des régions a pris part à l'événement par visioconférence. Le taux de participation fut très satisfaisant.

Plusieurs capsules d'information ont été produites et présentées à l'ensemble du personnel sur l'intranet de l'Office, dans la section *Développement durable*, et ce, tout au long de l'année.

Enfin, le personnel a été invité à relever le Défi climat 2010 en s'inscrivant à la campagne et en prenant des engagements en ce sens. Des capsules incitatives ont été diffusées régulièrement tout au long de la campagne.

ACTION 2	GESTES	SUIVIS
PRÉSENTER LA DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN TANT QUE LEVIER POUR FAVORISER LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES	Réaliser des activités de sensibilisation, conjointement avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP), sur les liens entre la démarche de développement durable et la mise en œuvre de la proposition de politique *À part entière*.	La réalisation de ce geste était initialement prévue pour 2011-2012. Elle a été devancée en 2010-2011. Deux activités ont été réalisées en ce sens. La réalisation de ce geste est complétée à 100 %.

INDICATEUR	CIBLE
Activités réalisées présentant les liens entre la Stratégie de développement durable, la Loi, et la mise en oeuvre de la politique *À part entière*.	Le personnel de l'Office, les partenaires, la population, d'ici mars 2012.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

L'Office a fait une présentation le 25 novembre 2010 sur les liens entre la démarche de développement durable et la mise en œuvre de la politique *À part entière*, lors d'une rencontre de réflexion et d'échanges organisée par le MDDEP sur la mise en œuvre des plans d'actions de développement durable au regard de l'orientation 9 de la Stratégie de développement durable « Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques ».

L'Office a accueilli le MDDEP lors de la rencontre des coordonnateurs de services aux personnes handicapées le 16 février 2011. Une présentation a été faite par le MDDEP sur les arrimages possibles entre les plans d'actions annuels à l'égard des personnes handicapées et les plans d'action en développement durable des ministères et des organismes publics.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

APPLIQUER DES MESURES DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET UNE POLITIQUE D'ACQUISITIONS ÉCORESPONSABLES AU SEIN DES MINISTÈRES ET DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX.

OBJECTIFS ORGANISATIONNELS

- **FAVORISER L'ADOPTION DE MESURES VISANT L'AMÉLIORATION DES PRATIQUES ADMINISTRATIVES DE L'OFFICE EN MATIÈRE D'ACQUISITION ÉCORESPONSABLE DE BIENS ET SERVICES.**

ACTION 3	GESTES	SUIVIS
METTRE EN ŒUVRE DES PRATIQUES ET DES ACTIVITÉS CONTRIBUANT AUX DISPOSITIONS DE LA POLITIQUE POUR UN GOUVERNEMENT ÉCORESPONSABLE	Produire, adopter et faire connaître la politique interne d'acquisitions écoresponsables respectant la clause d'approvisionnement concernant l'accessibilité aux personnes handicapées aux biens et services achetés ou loués (article 61.3 de la Loi).	Geste amorcé. La réalisation de ce geste est réalisée à 25 %. Cette activité devrait être finalisée d'ici le 31 mars 2012.
	Produire, adopter et faire connaître le cadre de gestion environnemental en matière de développement durable pour l'Office visant l'amélioration de nos pratiques administratives.	Le cadre a été produit et adopté. Geste réalisé à 90 %. Il reste à le faire connaître, ce qui sera fait sous peu.
	Favoriser l'utilisation de moyens de transport écoénergétiques par les employés dans le cadre de leur travail.	Geste en cours de réalisation. Les résultats seront évalués en 2014.
	Mettre en place un outil d'échange d'information sur intranet, pour tout le personnel, en vue de favoriser le covoiturage lors de déplacements dans le cadre de leur travail.	L'outil permettant à l'Office d'identifier les déplacements prévus, de jumeler les personnes afin de favoriser le covoiturage a été mis en ligne sur l'intranet. Ce geste est réalisé à 100 %.

INDICATEUR	CIBLE
État d'avancement de l'amélioration des pratiques administratives de l'Office.	Adoption d'une politique d'acquisition écoresponsable d'ici mars 2010. Adoption d'un cadre de gestion environnemental en matière de développement durable d'ici mars 2011.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE	L'Office a débuté la rédaction d'une politique d'acquisition écoresponsable et souhaite lier cette démarche à celle du cadre de gestion environnemental. L'Office s'est donné, au cours des deux dernières années, une politique d'acquisition écoresponsable non formelle. L'Office a débuté la rédaction de la politique et prévoit la faire adopter au cours de la prochaine année et la faire connaître au personnel. L'Office a été accompagné par une firme privée pour l'élaboration de son cadre de gestion environnemental. Le cadre a été produit et adopté. Il reste à le faire connaître. Il sera transmis prochainement au MDDEP, publié sur l'intranet et le site Web de l'Office. Un plan de gestion environnemental est également en cours d'élaboration, plan qui sera adopté durant l'année 2011-2012. L'Office a encouragé l'utilisation de moyens de transport écoénergétiques par son personnel dans le cadre de leur travail, par de l'information diffusée sur l'intranet, ce qui a permis de sensibiliser le personnel. Les résultats seront évalués en 2014. L'outil permettant à l'Office d'identifier les déplacements prévus, de jumeler les personnes afin de favoriser le covoiturage a été mis en ligne sur l'intranet et est déjà utilisé par le personnel.

ACTION 4	GESTES	SUIVIS
PROMOUVOIR LA RÉDUCTION DES DÉCHETS, FAVORISER LA RÉCUPÉRATION DES MATIÈRES RECYCLABLES ET SOUTENIR LA RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE	Sensibiliser et habiliter le personnel à l'impression recto verso.	La sensibilisation du personnel a été faite. Geste réalisé à 100 %.

INDICATEUR	**CIBLE**
Nombre de gestes réalisés par l'Office pour contribuer à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux. État d'avancement des mesures prises pour produire et consommer de façon responsable.	Réaliser au moins quatre gestes pour contribuer à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux. Implanter une gestion électronique des documents d'ici mars 2014. S'assurer que les documents publics produits respectent les normes d'édition écologiques.
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Toutes les imprimantes ont été programmées pour imprimer recto verso par défaut. Le personnel a été informé et sensibilisé à l'importance d'utiliser cette forme d'impression.

ANNEXE 10

COORDONNÉES DES BUREAUX DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

SIÈGE SOCIAL

309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 819 475-8585
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 819 475-8753
www.ophq.gouv.qc.ca
info@ophq.gouv.qc.ca

CENTRE DE DOCUMENTATION

500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 15.600
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-3574
Sans frais : 1 888 264-2362
Téléscripteur : 514 873-3574
Télécopieur : 514 873-9706
documentation@ophq.gouv.qc.ca

POUR OBTENIR DES INFORMATIONS, DU SOUTIEN CONSEIL OU DE L'ACCOMPAGNEMENT (POUR TOUTES LES RÉGIONS)

Direction du partenariat et de l'intervention individuelle
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 819 475-8585
Sans frais 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 819 475-8467
Courriel : dpii@ophq.gouv.qc.ca

INTERVENTION COLLECTIVE RÉGIONALE

Ce type d'intervention a pour but d'appuyer et de soutenir les organismes publics et privés, les entreprises, les groupes ou les individus dans le développement, la coordination ou la réalisation d'activités et de projets favorisant l'intégration sociale des personnes handicapées.

POUR LES RÉGIONS : BAS-SAINT-LAURENT, SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN, CAPITALE-NATIONALE, MAURICIE, ESTRIE, CÔTE-NORD–NORD-DU-QUÉBEC, GASPÉSIE–ÎLES-DE-LA-MADELEINE, CHAUDIÈRE-APPALACHES, CENTRE-DU-QUÉBEC

Direction de l'intervention collective régionale de l'Est
979, avenue de Bourgogne, bureau 400
Québec (Québec) G1W 2L4
Téléphone et téléscripteur : 418 643-1599
Sans frais 1 888 643-1599
Télécopieur : 418 528-0277
Courriel : dicre@ophq.gouv.qc.ca

POUR LES RÉGIONS : MONTRÉAL, OUTAOUAIS, ABITIBI-TÉMISCAMINGUE, LAVAL, LANAUDIÈRE, LAURENTIDES, MONTÉRÉGIE

Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 15.700
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-3905
Sans frais 1 888 873-3905
Téléscripteur : 514 873-9880
Télécopieur : 514 873-4299
Courriel : dicro@ophq.gouv.qc.ca

Office des personnes handicapées
Québec

FSC
www.fsc.org
MIXTE
Papier issu de sources responsables
FSC® C103084